



Déclaration sur la responsabilité sociale
Bilan des contributions communautaires

2008

La Banque Scotia est l'une des plus importantes institutions financières en Amérique du Nord et la plus internationale des banques canadiennes. Fortes de leur effectif de 69 000 employés, la Banque Scotia et ses sociétés affiliées offrent une gamme diversifiée de produits et de services, notamment des services aux particuliers, aux entreprises et aux grandes sociétés, ainsi que des services de banque d'investissement à plus de 12,8 millions de clients dans une cinquantaine de pays.

Établissements de la Banque Scotia

Amérique du Nord :

Canada, Mexique et États-Unis

Amérique Centrale et

Amérique du Sud :

Belize, Brésil, Chili, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyana, Nicaragua, Panama, Pérou et Venezuela

Caraïbes :

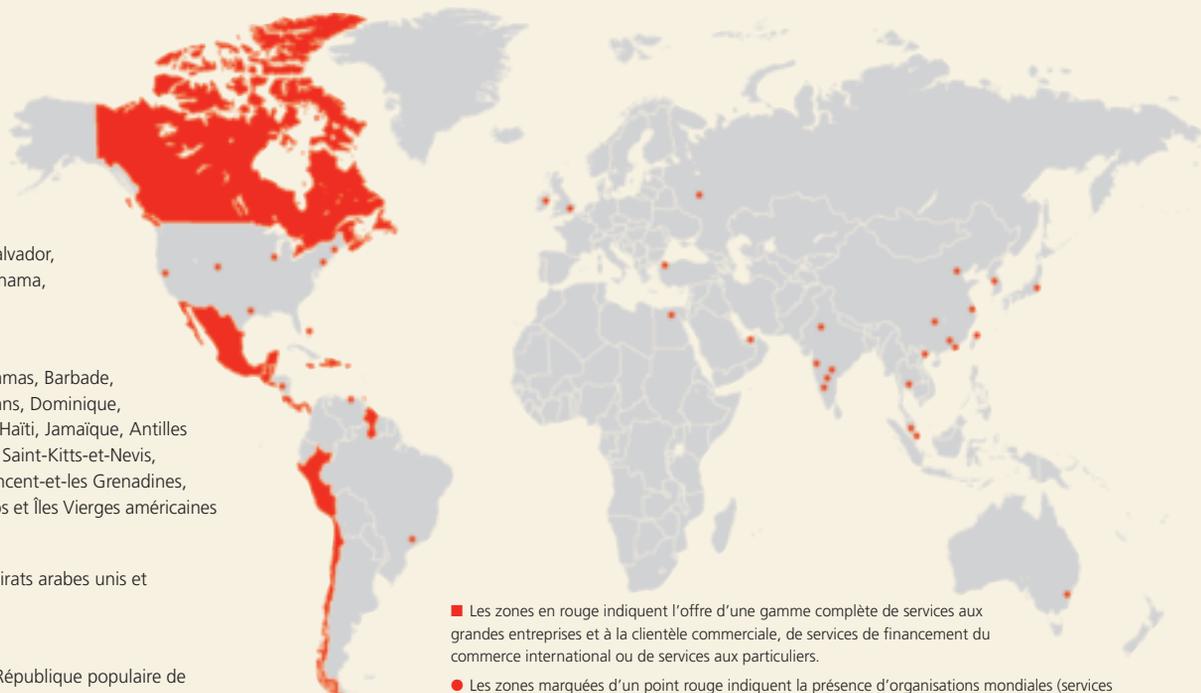
Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Bahamas, Barbade, îles Vierges britanniques, îles Caïmans, Dominique, République dominicaine, Grenade, Haïti, Jamaïque, Antilles néerlandaises et Aruba, Porto Rico, Saint-Kitts-et-Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les Grenadines, Trinité-et-Tobago, îles Turks et Caïcos et îles Vierges américaines

Europe et Moyen-Orient :

Égypte, Irlande, Russie, Turquie, Émirats arabes unis et Royaume-Uni

Asie-Pacifique :

Australie, Chine, Hong Kong ZAS, République populaire de Chine, Inde, Japon, Corée (République de), Malaisie, Singapour, Taïwan, Thaïlande et Vietnam

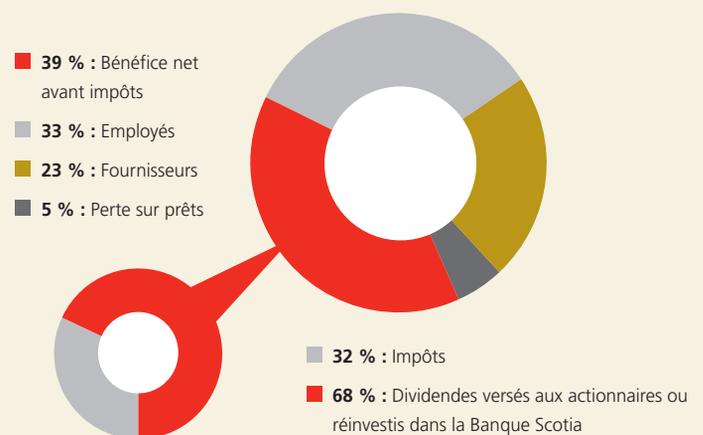


■ Les zones en rouge indiquent l'offre d'une gamme complète de services aux grandes entreprises et à la clientèle commerciale, de services de financement du commerce international ou de services aux particuliers.

● Les zones marquées d'un point rouge indiquent la présence d'organisations mondiales (services bancaires aux entreprises, services bancaires d'investissement et marchés de capitaux), de bureaux de représentation ou de divisions de services aux particuliers de la Banque Scotia ayant moins de 10 succursales.

Répartition de nos revenus

Chaque année, les revenus générés par la Banque Scotia sont répartis entre de nombreux intervenants dans diverses sphères de la société. Par exemple, nos revenus mondiaux sont distribués aux employés sous forme de salaires, aux fournisseurs au moyen d'achats, à tous les ordres de gouvernement par le biais des impôts ainsi qu'aux actionnaires sous forme de dividendes. De plus, nous réinvestissons nos revenus dans l'entreprise en vue de renforcer et de développer nos activités, de faire progresser l'emploi et d'élargir les services offerts aux clients.



*Consultez le Rapport annuel 2008 pour connaître tous les détails à propos de ces chiffres.

À propos de la présente déclaration

Notre déclaration sur la responsabilité sociale porte sur les répercussions économiques, sociales et environnementales de la Banque Scotia et sur sa performance à ces égards en 2008. La déclaration est publiée conformément à l'article 3 du Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt) du Canada et comprend des statistiques mondiales reflétant la portée de plus en plus internationale de nos activités.

Dans la présente déclaration, tous les chiffres sont indiqués en dollars canadiens, à moins d'indication contraire.

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur les progrès de la Banque Scotia en matière de responsabilité sociale dans son site Web au www.banquescotia.com

La Banque Scotia appuie la *Global Reporting Initiative* (GRI), et la présente déclaration répond au niveau d'application C des lignes directrices G3. Vous trouverez un tableau de référence aux indicateurs de la GRI dans notre site Web.

Aperçu de nos secteurs d'activités

Réseau canadien

Offre une gamme complète de services bancaires et de placement à plus de 7 millions de clients partout au Canada, qu'il s'agisse de particuliers, de clients de Gestion de patrimoine, de petites entreprises et d'entreprises commerciales.

Opérations internationales

Comprend les services bancaires aux particuliers et aux entreprises de la Banque Scotia dans plus de 40 pays à l'extérieur du Canada – une présence internationale inégalée par nos concurrents canadiens.

Scotia Capitaux

En tant que secteur des opérations de gros du Groupe Banque Scotia, Scotia Capitaux offre des produits financiers aux grandes entreprises, aux pouvoirs publics et aux institutions.

Bénéfice net total (2008)

Bénéfice net total par secteur d'activité :

3 140 millions de dollars

Réseau canadien – 1 724 millions de dollars

Opérations internationales – 1 186 millions de dollars

Scotia Capitaux – 787 millions de dollars

Autre – (557) millions de dollars

Pour d'autres chiffres clés, consulter Rapport annuel 2008 de la Banque Scotia à la page 23.

La RSE en bref

page 3



Nos clients

page 7



L'environnement

page 15



La gouvernance d'entreprise

page 5



La satisfaction des employés

page 11



La collectivité

page 19



Vous trouverez, à la page 22, l'annexe de notre déclaration qui comprend les déclarations relatives à notre Bilan des contributions communautaires.

Page couverture

Dans le cadre du Programme *Avenir meilleur* de Scotiabank, qui vise à soutenir les organismes de bienfaisance venant en aide aux enfants dans les Antilles et en Amérique latine, nous parrainons des projets qui enseignent le développement durable aux enfants. Parmi ceux-ci, on trouve les projets de jardinage *Land of the Children*, réalisés par l'intermédiaire de l'Association for Children and their Environment (ANIA) et parrainés par Scotiabank Peru depuis 2005.

Message du président et chef de la direction



Le repli économique mondial a eu des répercussions majeures sur les institutions financières du monde entier, dont la Banque Scotia. Bien que la crise touche de nombreux aspects de nos activités, elle n'a aucun effet sur notre engagement continu envers la responsabilité sociale des entreprises (RSE).

En fait, l'actuel contexte commercial renforce notre conviction selon laquelle nous devons continuer à exercer nos activités de façon durable et nous pouvons ajouter de la valeur à notre société en continuant à intégrer les principes de RSE dans nos activités.

À vrai dire, la RSE est très importante en partie parce qu'elle favorise la pensée à long terme et une méthode plus robuste en matière de gestion des risques. La création d'une valeur durable à long terme est une priorité essentielle de notre stratégie de croissance globale. Il s'agit d'un terme que vous trouverez dans notre rapport annuel ainsi que dans la présente déclaration sur la responsabilité sociale.

Nous croyons également que le fait de prêter attention aux aspects non financiers de notre rendement nous donne un avantage concurrentiel. C'est pourquoi nous avons recours à la gestion par «tableau de bord équilibré», méthode qui tient compte du bien-être de toutes les parties prenantes – dont les actionnaires, la clientèle, les employés et les collectivités – en mesurant le rendement des employés et des membres de la direction dans quatre secteurs clés : résultats financiers, exploitation, clientèle et ressources humaines.

Cet équilibre est au cœur de ce que signifie être une entreprise socialement responsable.

La RSE est devenue une responsabilité partagée entre tous les secteurs d'activité et de soutien et elle fait partie intégrante du quotidien à la Banque Scotia, non seulement au Canada, mais également à l'échelle de nos activités mondiales. Nous sommes fiers des progrès que nous avons réalisés en vue d'étendre les initiatives relatives à la RSE à nos établissements internationaux au cours des 12 derniers mois, qu'il s'agisse de l'accroissement des activités de microcrédit, de programmes favorisant l'avancement des femmes ou d'initiatives permettant d'économiser de l'énergie ou du papier.

Les changements climatiques constituent un des principaux thèmes de la plateforme de RSE de la Banque Scotia et de la section de la présente déclaration qui porte sur l'environnement. La durabilité de l'environnement est l'un des enjeux les plus fondamentaux de notre époque. Même si cela ne saute pas aux yeux, en tant qu'institution financière, nous devons nous soucier de nos répercussions sur l'environnement et nous sommes bien placés pour contribuer à atténuer les changements climatiques et pour soutenir une économie produisant moins d'émissions de carbone, à la fois pour nous-mêmes et notre clientèle. La section de la présente déclaration qui porte sur l'environnement expose certaines de nos

nombreuses initiatives dans ce domaine important, de la réduction de notre empreinte opérationnelle à l'élaboration de produits et services qui aideront les particuliers et les grandes sociétés à gérer les risques et les occasions d'affaires liés aux changements climatiques. Nous sommes fiers de notre récente désignation de chef de file en matière de publication de données sur les émissions de carbone par le *Carbon Disclosure Project* en raison de notre engagement envers la présentation d'information transparente aux investisseurs.

Pour en savoir plus sur les initiatives de RSE de la Banque Scotia au Canada et ailleurs dans le monde, nous vous invitons à consulter notre site Web au www.banquescotia.com. Nous continuerons à améliorer la quantité, la qualité et la rapidité de diffusion de l'information disponible, y compris la portée de notre couverture internationale.

Nous apprécions vos commentaires et espérons continuer à vous faire part de nos progrès continus à l'avenir.

Rick Waugh
Président et chef de la direction

Commentaires de nos parties prenantes sur la RSE

La Banque Scotia apprécie recevoir les commentaires des parties prenantes, tant à l'interne qu'à l'externe, au sujet de sa déclaration annuelle sur la responsabilité sociale en vue de lui permettre d'améliorer la qualité et la portée de ses communications. L'obtention de commentaires au sujet de ses programmes ou de sa déclaration sur la responsabilité sociale est une priorité essentielle pour la Banque Scotia. Cette dernière sollicite régulièrement des commentaires auprès d'un certain nombre de sources différentes, dont

la Canadian Business for Social Responsibility, le Conseil des consommateurs du Canada, le Fonds mondial pour la nature, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, Ressources naturelles Canada ainsi que ses propres employés. S'il y a lieu, elle intègre ces commentaires dans ses rapports et ses programmes; ils jouent un rôle important dans l'engagement de la Banque Scotia envers l'amélioration continue dans ce domaine. De plus, en 2008, le groupe de vérification interne de la Banque Scotia a vérifié certains renseignements contenus dans la Déclaration sur la responsabilité sociale 2007, ce qui a entraîné des améliorations aux processus et au contenu en 2008.

Voici quelques exemples des types de commentaires reçus de ces sources clés :

- Ajout de notices d'impact en vue de démontrer que les activités de RSE de la Banque Scotia entraînent des répercussions sociales, environnementales et économiques positives
- Raccourcissement de la déclaration et ajout de contenu au site Web
- Inclusion de déclarations de tiers provenant d'un éventail de groupes d'intervenants
- Explication des tendances qui émergent des statistiques recueillies sur plusieurs années, y compris les tendances négatives

Veuillez faire parvenir vos commentaires au sujet de la présente déclaration à corpaff@scotiabank.com

La RSE en un coup d'œil



Faits saillants de 2008 >

En 2008, nous avons fait des progrès relativement à un certain nombre d'initiatives liées à la RSE. En voici quelques exemples :

- Nous avons lancé le Fonds Scotia mondial des changements climatiques, lequel donne aux investisseurs canadiens en fonds communs la possibilité d'investir dans des entreprises socialement responsables qui contribuent à atténuer les changements climatiques.
- Nous avons créé un groupe Clientèle multiculturelle spécialisé et lancé une variété de produits, de services et de ressources en vue d'aider les nouveaux Canadiens à connaître un bon départ financier.
- Nous avons intégré des clauses relatives à notre responsabilité sociale et environnementale dans notre Code d'éthique mondial.
- Nous avons été désigné, par le *Carbon Disclosure Project* (CDP) du Canada, chef de file en matière de publication de données sur les émissions de carbone parmi les sociétés canadiennes qui se sont engagées à fournir aux investisseurs des renseignements transparents au sujet des risques, des occasions et des stratégies ayant trait aux changements climatiques.
- Nous avons aidé les clients à adopter de saines habitudes d'épargne en lançant le programme d'épargne *Déposez la monnaie*, en plus d'organiser des initiatives et des événements de développement des compétences financières dans de nombreux endroits au Canada et à l'étranger.
- Le Centre mexicain pour la philanthropie (CEMEFI) a décerné le prix de l'entreprise socialement responsable en 2008 à Grupo Scotiabank Mexico, en raison de ses pratiques relatives au milieu de travail, à la collectivité, à l'environnement, à la déontologie, à la gouvernance et au marketing.
- Nous avons adopté une politique en matière de gestion écologique du papier en vue d'établir un cadre de conservation et de choisir des sources viables d'approvisionnement en papier.

Pour la Banque Scotia, la **responsabilité sociale des entreprises** s'entend de la façon dont elle interagit avec les **parties prenantes** – les actionnaires, les clients, les employés et les collectivités – en vue d'assumer ses responsabilités sociales, économiques, environnementales et **déontologiques**. Pour la Banque, la RSE est un aspect fondamental **de sa manière de faire des affaires** ainsi qu'un élément essentiel de son succès.

Photo : Le Comité consultatif sur la RSE de la Banque Scotia est constitué de cadres supérieurs et de directeurs de la Banque Scotia issus de tous les secteurs d'activité. Première rangée (de gauche à droite) : Kaz Flinn, Rania Llewellyn, Tim Kastelic, Anita Mackey et Kim Brand; deuxième rangée (de gauche à droite) : Rick White, Karen Jodoin, Sue Graham Parker, Dave Morley et Louise Cannon; troisième rangée (de gauche à droite) : Bob Finlay, Cory Garlough, Frank Doris, Andrew Finlay, Wayne Horchover et Lance Hill.

Nous mesurons notre succès non seulement au moyen de critères financiers, mais aussi de critères relatifs à la satisfaction de la clientèle, à l'engagement des employés et au soutien apporté aux collectivités au sein desquelles nous exerçons nos activités. Cette façon de penser se reflète dans notre gestion par tableau de bord équilibré, méthode qui intègre les éléments de la RSE dans nos processus d'évaluation de la performance et de planification stratégique. Vous trouverez, dans le Rapport annuel 2008 de la Banque Scotia (www.banquescotia.com), une revue détaillée de la performance relative aux résultats financiers, aux ressources humaines, à la clientèle et à l'exploitation. Le tableau ci-dessous contient un complément d'information sur la performance économique, sociale et environnementale de la Banque au cours des deux dernières années.

Principaux indicateurs de la performance économique, sociale et environnementale*

Indicateurs	Résultat en 2007	Résultat en 2008
Économiques		
Salaires et avantages sociaux des employés (à l'échelle mondiale)	3,9 G \$	4,0 G \$
Prêts aux entreprises (au Canada)	Plus de 92 G \$	Plus de 99 G \$
Impôts et taxes versés (à l'échelle mondiale)	2,0 G \$	1,5 G \$
Montant versé aux fournisseurs pour l'acquisition de biens et services (à l'échelle mondiale)	2,6 G \$	2,8 G \$
Rendement des capitaux propres	22,0 %	16,7 %
Sociaux		
Valeur globale des dons et parrainages (à l'échelle mondiale)	43 M \$	43 M \$
Nombre d'heures totales de bénévolat des employés sous forme de participation à des programmes communautaires officielles	360 000 heures	240 000 heures
Investissements dans la formation des employés (à l'échelle mondiale)	92 M \$	84 M \$
Satisfaction des employés (à l'échelle mondiale)	87 %	86 %
Femmes membres de la haute direction (à l'échelle mondiale)	22 %	22 %
Femmes membres de la haute direction (au Canada)	31,5 %	31,5 %
Minorités visibles membres de la haute direction (au Canada)	10,2 %	11,9 %
Employés autochtones (au Canada)	1,1 %	1,1 %
Employés handicapés (au Canada)	4,0 %	4,0 %
Centres de services aux autochtones (au Canada)	26	26
Environnementaux		
Consommation énergétique	–	1 012 680 GJ
Émissions de gaz à effet de serre	–	63 331 tonnes
Voyages d'affaires (avion ou train)	74 381 681 km	65 352 253 km
Consommation de papier	5 408 tonnes	5 090 tonnes
Déchetage et recyclage de papier (au Canada)	–	333 512 kg
Opérations au moyen de Scotia en direct (au Canada)	277 millions	329 millions
Élimination écologique du matériel informatique	8 047 articles	24 808 articles

* Les chiffres se rapportent aux activités canadiennes, à moins d'indication contraire.

La Banque Scotia nommée chef de file en matière de publication de données sur les émissions de carbone

En 2008, la Banque Scotia a été désignée chef de file en matière de publication de données sur les émissions de carbone parmi les entreprises canadiennes, car elle fournit aux investisseurs des renseignements transparents sur les risques, les occasions et les stratégies liés aux changements

climatiques en vue de répondre aux exigences du *Carbon Disclosure Project* (CDP).

Chaque année, le CDP – principale coalition mondiale d'investisseurs – demande à 3 000 sociétés du monde entier, dont 200 entreprises canadiennes, de lui fournir des données sur les émissions de carbone. Les chefs de file du CDP sont généralement très sensibilisés aux risques et aux occasions liés aux changements climatiques, et ils fournissent des renseignements détaillés sur les conséquences financières potentielles de ces enjeux.

Priorités en matière de RSE pour 2009

Changements climatiques : Lancement de programmes de formation et de procédures d'évaluation des risques liés aux changements climatiques en ce qui a trait aux prêts aux grandes entreprises, et établissement de cibles de réduction de la consommation énergétique pour les succursales et les bureaux du Canada.

Réduction de la consommation de papier : Lancement d'une campagne de sensibilisation à la réduction de la consommation de papier auprès des employés.

Portée de la Déclaration sur la RSE : Augmentation de la portée internationale des principaux indicateurs de performance sur la RSE, l'objectif étant de couvrir 80 % du Groupe pour certains indicateurs.

Site Web sur la RSE : Augmentation de la quantité de renseignements sur la RSE au Canada et à l'échelle mondiale, amélioration de leur qualité et accélération de leur diffusion au www.banquescotia.com.

Avancement des femmes : Poursuite de l'élargissement du cadre de la Banque en matière d'avancement des femmes à l'échelle internationale au moyen d'initiatives locales adaptées.

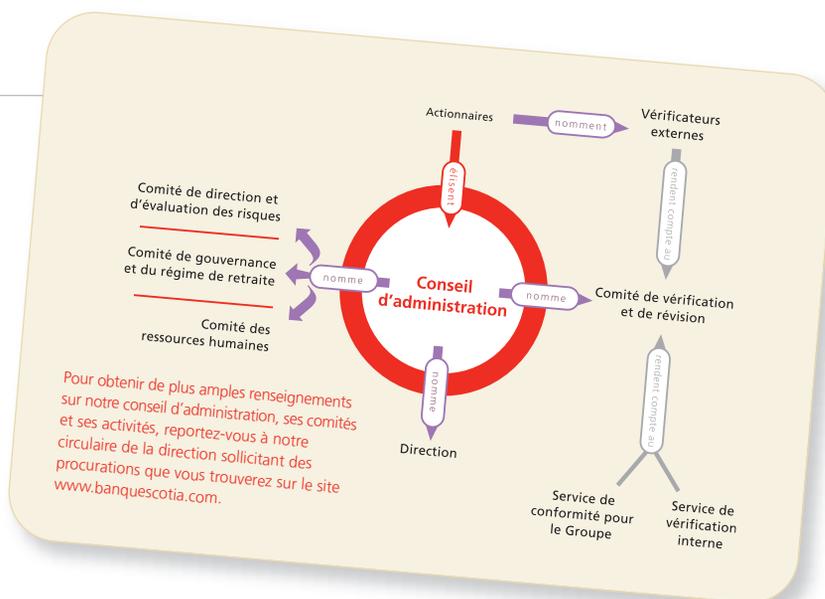
Protection de la clientèle contre la fraude : Lancement de cartes de débit et de crédit à puce qui contribueront à accroître le nombre des opérations sécurisées au Canada.

Commentaires de nos parties prenantes : Augmentation du nombre et de la diversité des groupes intéressés qui fournissent des commentaires sur les initiatives et les déclarations en matière de RSE.

«Les investisseurs évaluent de plus en plus ces renseignements quand ils prennent des décisions de placement, et le CDP a permis d'améliorer la transparence des risques et des occasions potentiels pour les entreprises, ainsi que les stratégies commerciales adoptées en vue de les gérer», a souligné Barb Mason, vice-présidente à la direction, Gestion de patrimoine, Banque Scotia.

Pour consulter les mesures prises par la Banque Scotia en vue de répondre aux exigences du CDP, allez à l'adresse suivante : <http://www.cdproject.net/>.

Gouvernance d'entreprise et déontologie



Résumé des meilleures pratiques du conseil d'administration

- Le conseil d'administration de la Banque Scotia est présidé par un non dirigeant.
- 15 des 16 administrateurs actuels de la Banque sont indépendants, y compris le président.
- 25 % des administrateurs sont des femmes.
- La Banque a mis en place en 2002 une politique officielle en matière de gouvernance*, qui depuis a été améliorée et réapprouvée chaque année. Elle est revue au moins une fois par an.
- Les actionnaires élisent les administrateurs individuellement. Si le nombre d'abstentions est supérieur au nombre de voix reçues en leur faveur au cours d'une élection par acclamation, les administrateurs doivent donner leur démission.
- Les quatre comités du conseil satisfont aux normes en matière d'indépendance du point de vue de la composition.

*Disponible à l'adresse www.banquescotia.com

L'intégrité est le signe **distinctif des activités** de la Banque Scotia et la base sur **laquelle ces dernières reposent**. C'est aussi ce qui permet de bâtir des relations solides et durables avec les parties prenantes, notamment les actionnaires, les employés, les clients et les **communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités**.

Gouvernance d'entreprise

L'engagement de la Banque Scotia en matière d'intégrité de ses activités s'appuie sur sa solide structure de gouvernance d'entreprise et sa culture interne qui sont fondées sur la responsabilité et la transparence. À mesure que la Banque s'est développée et implantée hors du Canada, nous nous sommes assurés que nos pratiques répondaient aux normes et aux exigences nationales et internationales.

Le conseil d'administration et son Comité de la gouvernance et du régime de retraite, composé entièrement d'administrateurs indépendants, sont responsables de la structure

de gouvernance d'entreprise de la Banque et des procédures qui y sont liées. Les politiques de la Banque en matière de gouvernance d'entreprise ont été mises en place en 2002, et ont depuis été revues, améliorées et réapprouvées chaque année, afin de fortifier la structure de gouvernance de la Banque.

Directives concernant le code d'éthique et les politiques qui s'y rapportent

Le Code d'éthique de la Banque Scotia représente une part importante de notre engagement en matière d'activités et de

pratiques commerciales éthiques, et est soutenu par des politiques et des procédures complémentaires. Les divers sujets couverts vont de la confidentialité des renseignements des clients au traitement équitable et professionnel des clients, des fournisseurs et des employés.

En 2008, le Code d'éthique a été entièrement revu et mis à jour afin de donner aux employés des directives sur des sujets de plus en plus importants pour les institutions financières, tels que le financement du terrorisme, la responsabilité sociale de l'entreprise et les risques légaux, réglementaires et de réputation qui menacent la Banque.

Le Code d'éthique s'accompagne d'une politique complémentaire intitulée Politique sur le signalement d'information financière non conforme. Cette politique permet à chaque administrateur, directeur et employé du Groupe Banque Scotia de signaler ses préoccupations relativement à la comptabilité et à la vérification ou à toute activité potentiellement frauduleuse. La politique les protège des représailles qui pourraient découler de ces signalements effectués en toute bonne foi.

La Banque Scotia fait la promotion du Code d'éthique de nombreuses manières, notamment au moyen d'articles dans les publications internes de l'entreprise, d'un processus d'attestation d'adhésion annuel et de programmes de formation sur une variété de sujets liés à la déontologie.

Le Code d'éthique et les directives complémentaires sont disponibles à l'adresse suivante : www.banquescotia.com.

La gestion du risque à la Banque Scotia

À divers degrés, le risque est pratiquement présent dans toutes les activités commerciales de la Banque Scotia. C'est pour cela qu'une gestion efficace du risque est essentielle au succès de la Banque. Nous voulons nous assurer que les conséquences qui découlent de nos activités à risque sont prévisibles et conformes aux objectifs et à la tolérance au risque de la Banque. Nous veillons également à ce qu'il y ait un équilibre entre le risque et les gains, afin de maximiser le rendement des actionnaires.

La Banque a mis en place un cadre de gestion du risque très étendu – notamment des politiques et limites, directives, processus et normes, mesures et rapports – pour surveiller, évaluer et gérer les principaux risques découlant des activités de la société. Il s'agit des risques de crédit, de marché, de liquidité, d'exploitation, de réputation et d'environnement.

L'efficacité du cadre de gestion est améliorée par une solide gouvernance, qui comprend la participation active du conseil d'administration, des hauts dirigeants et de la direction des divers secteurs d'activité. De plus, la Vérification interne surveille de manière indépendante l'efficacité de nos politiques, procédures et moyens de contrôle internes en matière de gestion du risque. De plus amples renseignements sur les politiques et le cadre de gestion du risque de la Banque se trouvent dans le rapport annuel, disponible dans les succursales de la Banque Scotia ou à l'adresse www.banquescotia.com.



«Notre forte culture de gestion du risque est essentielle à notre succès. Elle repose sur les valeurs profondément ancrées de la Banque, notre solide structure de gouvernance d'entreprise, un système rigoureux de procédures et de contrôles, et une exécution efficace des tâches par notre personnel. À la Banque Scotia, chaque employé est un gestionnaire du risque, à partir des secteurs d'activité jusqu'aux nombreux groupes fonctionnels qui les soutiennent. Le savoir-faire de nos employés est essentiel car, peu importe les moyens de surveillance en place, les gens devront de toutes façons toujours user de leur jugement.»

Brian Porter, chef, Groupe Risque et trésorerie

Une solide culture de gestion du risque nous guide durant les périodes de crise financière

Les événements qui ont mené à la crise financière actuelle que connaissent actuellement les marchés financiers mondiaux ont entraîné une volatilité extrême en Amérique du Nord, en Europe, en Asie et dans de nombreux pays émergents et cela a un impact sur les ménages, les entreprises, les gouvernements et les investisseurs du monde entier.

Ces événements démontrent qu'une gestion prudente du risque et des pratiques responsables en matière de prêts et de placements – points forts de la Banque Scotia qui l'ont aidée en grande partie à éviter les graves conséquences qui ont touché les plus grandes institutions financières du monde – sont essentielles pour créer des institutions financières durables et respecter les principes de la responsabilité sociale de l'entreprise.

Bien connue pour sa vigoureuse culture de gestion du risque, la Banque Scotia continue de se concentrer sur la limitation du risque dans le contexte actuel en misant sur la rigueur des personnes, des procédures et des contrôles et sur une exécution efficace. Cela signifie la connaissance de nos clients, la surveillance constante de notre exposition aux risques et le recours au processus d'intervention par paliers, si nécessaire.

En plus de sa culture rigoureuse de gestion du risque et de l'accent qu'elle place sur le leadership et sur ses trois plateformes de croissance diversifiées (Réseau canadien, Opérations internationales et Scotia Capitaux), la Banque maintient de très bons coefficients de capital ainsi que d'excellents rendements.

En raison de sa place au sein du secteur des services financiers, la Banque Scotia travaille en étroite collaboration avec la Banque du Canada, le ministère des finances, l'industrie et les autorités gouvernementales des autres pays pour élaborer des solutions efficaces à long terme aux problèmes les plus fréquents. De plus, la Banque Scotia travaille avec l'Institute of International Finance, au sein d'un comité de banquiers internationaux coprésidé par le président et chef de la direction, Rick Waugh, en vue d'élaborer des mesures volontaires destinées à améliorer les pratiques du secteur de la finance.

À l'interne, nous nous efforçons continuellement d'améliorer les processus, les contrôles et la communication pour nous assurer de mettre à profit toutes les leçons pertinentes au sein de notre organisation. Cette diligence et cette vigilance, associées à un engagement durable envers nos valeurs d'entreprise, nous permettront de satisfaire les besoins des divers intéressés pendant de nombreuses années.

Nos clients



Principales réalisations en 2008

- Selon nos enquêtes sur la satisfaction de la clientèle, 53 % de nos clients sont extrêmement fidèles à la Banque Scotia.
- Nous avons lancé un fonds de 6,4 millions de dollars pour soutenir les petites et moyennes entreprises de la Jamaïque.
- Nous avons ouvert huit nouvelles succursales à accès adapté au Mexique pour mieux servir les personnes ayant une invalidité.
- Nous avons lancé le programme d'épargne Déposez la monnaie, auquel 100 000 clients se sont inscrits au Canada.

Réseau mondial de GAB, de bureaux et de succursales de la Banque Scotia

	2006	2007	2008
Clients dans le monde	Plus de 10 millions	Environ 12,5 millions	Plus de 12,8 millions
Succursales et bureaux	2 191	2 331	2 672
GAB	4 937	5 283	5 609

La Banque Scotia s'est donné pour principal objectif d'aider les clients à améliorer leur situation financière, en trouvant des solutions adaptées à leurs besoins. Nous ne pouvons atteindre cet objectif qu'en gagnant la confiance et la fidélité de nos clients par nos gestes et notre gamme de produits et en donnant suite efficacement à leurs préoccupations.

Photo : À Vancouver (C.-B.), Susanna Wu, superviseure, Service clientèle offre des conseils avisés aux nouveaux arrivants qui visitent la succursale Alderbridge Place, notamment des renseignements sur le programme BonDébut pour les nouveaux Canadiens.



«Grâce aux programmes de microfinancement, la Banque Scotia mise sur ses compétences de base en matière de services bancaires aux particuliers et sur ses systèmes de paiement innovateurs et éprouvés pour étendre la capacité des entrepreneurs et des collectivités ne bénéficiant pas d'une gamme complète de services. L'accès au crédit permet à des personnes qui ont des idées, ainsi que l'énergie et l'initiative nécessaires, de devenir économiquement indépendants et de contribuer au développement économique.»

Jeremy Pallant, vice-président, Opérations internationales

Activités de microfinancement de la Banque Scotia à l'échelle mondiale

La Banque Scotia a continué d'accroître son soutien à des microentrepreneurs de marchés émergents en misant sur l'expérience acquise au Chili, au Pérou et en Jamaïque pour acquérir des sociétés de microfinancement au Pérou, au Guatemala et en République dominicaine.

	Total des prêts	Prêt moyen	Nbre de clients
Chili (Banco del Desarrollo)	110 M\$ US	2 500 \$ US	45 000
Pérou	280 M\$ US	2 750 \$ US	100 000
Guatemala	20 M\$ US	3 000 \$ US	6 000
République dominicaine	8 M\$ US	4 000 \$ US	2 000
Jamaïque**	2,5 M\$ US	713 \$ US	2 500
Total	420,5 M\$ US		155 500

*Par clientèle du secteur du microfinancement, on entend les travailleurs autonomes ou les propriétaires de microentreprises dont les revenus annuels ne dépassent pas 100 000 \$ US.

**En septembre 2008

Aider les nouveaux arrivants à connaître un bon début au Canada

Avec l'aide de la nouvelle équipe de la division Clientèle multiculturelle, la Banque Scotia a lancé plusieurs initiatives en 2008 pour soutenir les immigrants avant et après leur arrivée au Canada. Cette équipe, composée d'employés originaires de l'Égypte, de la Chine, de la Grèce, de l'Inde, du Pakistan, du Tibet et du Canada a commencé à mettre en oeuvre une stratégie pour aider les nouveaux Canadiens à s'établir au pays en leur offrant des produits personnalisés, des services en plusieurs langues et des services spéciaux.

Par exemple, en mai, la Banque a lancé son programme *BonDébut*, qui procure les avantages suivants : opérations bancaires courantes gratuites pendant un an, location d'un coffre sans frais et accès à des cartes VISA. Ce programme a été spécialement conçu après la modification des politiques de crédit de la Banque afin d'aider les nouveaux arrivants à se bâtir des antécédents en matière de crédit au Canada. La Banque a également lancé un site Web comprenant un localisateur de succursales multilingues afin d'aider les clients à trouver la succursale située la plus près de chez eux qui offre des services dans leur langue.

Dans l'avenir, la Banque prévoit mettre à l'essai de nouveaux services et troupes de bienvenue dans certaines succursales multiculturelles et embaucher davantage d'employés issus de différentes cultures dans ses succursales et ses centres d'appels.

Services aux petites entreprises au Canada

La Banque Scotia est résolue à aider les petites et moyennes entreprises à réussir et à se développer en leur offrant les conseils, le soutien et le financement dont elles ont besoin pour relever les défis et exploiter les possibilités uniques qui se présentent à elles.

Au 31 octobre 2008, nous avons accordé plus de 8,4 milliards de dollars sous forme de financement par emprunts à des petites et moyennes entreprises du Canada. Le tableau ci-contre démontre l'engagement de la Banque Scotia à développer ses services offerts à ce segment de clientèle.

Servir et protéger nos clients

Offrir un service exceptionnel signifie non seulement aider nos clients à améliorer leur situation financière, mais aussi protéger leur vie privée, lutter contre les crimes financiers comme le blanchiment d'argent, améliorer l'accessibilité des services pour les personnes âgées et handicapées, et mesurer notre succès au moyen de sondage auprès de la clientèle et de procédures de traitement des plaintes. En 2008, nous avons pris un certain nombre d'initiatives à ce chapitre, dont voici quelques exemples :

- Nous avons adopté la technologie des cartes à puce pour les opérations par carte de débit et de crédit, qui offre une protection accrue contre la fraude.
- Nous avons amélioré notre programme mondial de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme afin de respecter les nouvelles exigences réglementaires et d'améliorer le Fichier clientèle de la Banque.
- Nous avons lancé une version révisée de l'Entente relative à la confidentialité traitant de questions telles que les restrictions concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels.

Conseillers secteur petites entreprises de la Banque Scotia

	2006	2007	2008
Directeurs de succursale ayant de l'expérience auprès des petites entreprises	912	926	951
Directeurs de comptes et agents, Petites entreprises	585	612	683
Nombre de succursales comptant des agents, Petites entreprises	374	406	449*
Nombre total de spécialistes des petites entreprises	1 497	1 538	1 634 **

*Sur un total de 1 016 succursales canadiennes.

** L'augmentation sur 12 mois peut résulter en partie de l'utilisation de sources de données et d'une méthode de compilation différentes en 2008.

- Nous avons poursuivi nos efforts pour que la conception et la prestation de nos services et l'aménagement de nos installations répondent aux besoins des personnes handicapées, notamment en rénovant nos succursales et en dotant nos GAB de nouvelles caractéristiques.
- Les nouvelles succursales de la Banque Scotia et celles qui ont été rénovées satisfont aux normes d'accessibilité de l'Association canadienne de normalisation (CSA), et la plupart des autres succursales seront rénovées au cours des prochaines années dans le but de respecter ces normes.

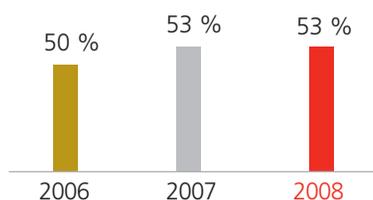
Pour en savoir plus sur nos efforts visant à protéger les intérêts des clients, reportez-vous à nos engagements volontaires et codes de conduite à la page 24.

Aider les gens à épargner pour l'avenir

Dans un monde de plus en plus complexe sur le plan financier, les consommateurs assument une responsabilité croissante à l'égard de leur propre bien-être financier. Les banques ont un rôle capital à jouer, tout particulièrement parce que les recherches menées par le gouvernement révèlent que les sommes consacrées à l'épargne sont en baisse chez les Canadiens.

La Banque Scotia a lancé le programme Déposez la monnaie afin d'aider les Canadiens à améliorer leurs habitudes d'épargne. Ce programme – auquel plus de 100 000 personnes se sont inscrites en 2008 – permet aux clients d'épargner en réglant leurs achats courants avec leur carte de débit, puis d'arrondir le montant de leurs achats au dollar supérieur et de porter la différence entre le montant arrondi et le montant de l'achat proprement dit au crédit d'un Maître Compte de la Banque Scotia.

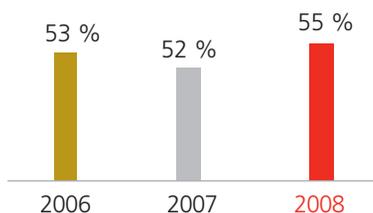
Indice de fidélité de la clientèle des particuliers (Canada) – Tranche supérieure des réponses favorables



«Tranche supérieure» s'entend de la proportion de clients qui nous ont accordé la plus haute note sur une échelle de 1 à 5.

En 2008, la Banque Scotia a mis en place un programme uniforme de satisfaction et de fidélité de la clientèle dans ses 21 plus importants marchés des Antilles et d'Amérique latine. D'après les entrevues menées avec plus de 20 000 clients de la Banque Scotia, nous surclassons systématiquement tous nos concurrents dans les régions des Antilles anglophones, de l'Amérique latine et du Mexique.

Indice de fidélité des petites entreprises clientes (Canada) – Tranche supérieure des réponses favorables



L'indice de fidélité des petites entreprises clientes se fonde sur les résultats d'un sondage interne et constitue un indicateur clé de leur fidélité envers la Banque Scotia.

«Tranche supérieure» s'entend de la proportion de clients qui nous ont accordé la plus haute note sur une échelle de 1 à 5.

À l'avenir

La Banque Scotia s'est fixé les objectifs suivants dans ce domaine et fera part de ses progrès dans sa déclaration annuelle sur la RSE :

Satisfaction de la clientèle : Accroître les niveaux de satisfaction et de fidélité de la clientèle et continuer à viser un pourcentage élevé de satisfaction à l'égard du traitement des plaintes.

Services aux petites entreprises : Les conseillers du secteur petites entreprises de la Banque Scotia feront des visites proactives à la clientèle dans le but d'offrir aux propriétaires de petites entreprises les outils et les ressources nécessaires pour réussir dans une conjoncture économique difficile.

Protection contre la fraude : Nous nous apprêtons à distribuer des cartes de débit et de crédit à puce, qui contribueront à accroître le nombre des opérations sécurisées au Canada.

Services bancaires multiculturels : Nous continuerons à développer des produits et des services destinés à aider les nouveaux immigrants, les étudiants étrangers et les immigrants investisseurs au moyen du programme *BonDébut* de la Banque Scotia, en veillant tout particulièrement à offrir davantage de services en plusieurs langues dans l'ensemble de nos canaux de distribution.

Résolution des plaintes des clients

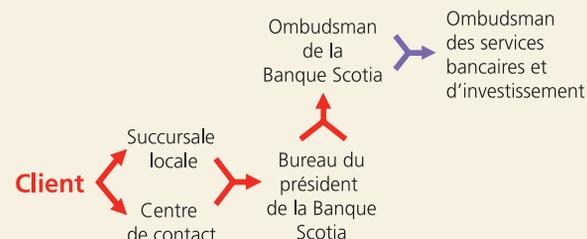
Pour réussir financièrement et être une organisation responsable, un processus clair et efficace de résolution des plaintes est indispensable. Nos statistiques à ce chapitre et notre processus de résolution de plaintes sont décrits ci-dessous. À l'échelle internationale, la Banque Scotia suit un processus semblable, lequel peut varier selon les exigences réglementaires des différents pays ou les besoins locaux.

	2006	2007	2008
Nombre de plaintes de clients reçues au Bureau du président	6 897	8 172	7 692*
Pourcentage de clients interrogés qui étaient entièrement satisfaits de la gestion des plaintes	88 %	88 %	88 %**

* Nombre total de plaintes reçues au bureau du président sur plus de 12 millions de clients du Groupe Banque Scotia. Nous classons ces plaintes en plusieurs catégories – service, crédit, politique, tarification, conformité, documentation, autres – afin de pouvoir examiner les tendances et recommander les changements nécessaires.

**D'après les sondages menés auprès de 1 171 clients.

Processus de résolution des plaintes



Accès aux services financiers

Les institutions financières jouent un rôle crucial dans l'accès aux services financiers, surtout pour les groupes qui ont des besoins spéciaux, dont les jeunes, les personnes âgées, les personnes économiquement désavantagées et les nouveaux Canadiens. La Banque Scotia a mis au point des produits, des services et des programmes d'apprentissage en gestion des finances sur mesure dans un certain nombre de marchés, pour améliorer l'accès à ces services.

Segment de clientèle	Services bancaires de base	Épargne, placement et crédit	Connaissances en matière de gestion des finances
Ensemble de la clientèle	<p>Compte bancaire de base de la Banque Scotia (Canada).</p> <p>Quick Pay service (Jamaïque) offre aux travailleurs à faible revenu des comptes bancaires électroniques leur permettant d'encaisser en toute sécurité leur salaire.</p>	<p>Le Programme d'épargne Déposez la monnaie (Canada) aide les clients à prendre de bonnes habitudes d'épargne tout en faisant des achats quotidiens par débit.</p> <p>Le compte Accélération Plus Scotia est une solution d'épargne en ligne, à intérêt élevé.</p> <p>Le Fonds Scotia mondial des changements climatiques permet aux clients d'investir dans des sociétés qui prennent des mesures pour limiter l'impact des changements climatiques.</p>	<p>Des employés de la Banque Scotia offrent des séminaires éducatifs sur la gestion des finances dans divers endroits, dont certaines communautés du Canada, du El Salvador, de la Guyane, des Bahamas et de Saint-Christophe et Nevis.</p> <p>Des outils éducatifs en gestion des finances se trouvent à l'adresse suivante : www.banquescotia.com (ex., Vocabulaire bancaire, Comprendre le crédit)</p>
Jeunes	<p>Le plan Privilèges bancaires Étudiants^{MC} (Canada) offre des frais bancaires réduits aux étudiants inscrits à plein temps dans un programme universitaire.</p> <p>Programme d'épargne Horizon Jeunesse (Canada) – plan sans frais qui permet un maximum de 20 opérations de débit gratuites par mois.</p>	<p>La carte VISA Savoir Scotia offre des avantages aux étudiants, dont aucuns frais annuels, programme accéléré de remises en espèces et période de grâce de 21 jours sans intérêt sur les achats.</p> <p>Régime d'épargne-études de la Banque Scotia (17 pays des Antilles et d'Amérique centrale).</p> <p>Le Scotiabank Be Money (Trinité-et-Tobago) offre aux étudiants à plein temps un compte d'épargne à intérêt élevé, sans frais bancaires.</p>	<p>Nous offrons aux étudiants l'accès à un site Web consacré aux solutions d'épargne-études de la Banque Scotia et aux options de financement des études de la Banque Scotia.</p> <p>Nous parrainons un nouveau programme éducatif sur la gestion des finances destiné aux élèves des écoles publiques du Costa Rica.</p> <p>Nos employés de Porto Rico dispensent bénévolement des séminaires à l'occasion de la journée Teach Children to Save organisée par l'American Bankers Association.</p>
Personnes âgées	<p>Programme Horizon doré (Canada) offre des comptes sans frais avec un nombre illimité d'opérations de débit aux personnes admissibles de 59 ans et plus.</p>	<p>Outil d'illustration, documents et conseils utiles pour personnes âgées concernant les FERR, FRV et FRII, offerts en ligne.</p>	<p>Nous avons lancé au Canada un centre d'information complet sur le CELI. Certains renseignements s'adressent particulièrement aux retraités à l'adresse www.banquescotia.com.</p>
Nouveaux Canadiens	<p>Programme BonDébut de la Banque Scotia (Canada) : accès au crédit facilité pour les nouveaux arrivants, services bancaires courants gratuits pendant un an et site Web multilingue contenant des liens vers de l'information sur l'aide à l'établissement et les questions financières qui touchent les nouveaux arrivants.</p> <p>La Banque Scotia et Western Union offrent des transferts d'argent pratiques à partir des succursales, de nos centres de contact et de Scotia en direct, vers 290 000 endroits dans le monde.</p>	<p>Services téléphoniques multilingues TéléScotia et ScotiaMcLeod.</p>	<p>Nous offrons des documents multilingues destinés aux clients dans de nombreuses communautés.</p>
Autochtones	<p>Nous avons quatre succursales implantées dans des réserves et un réseau de 22 centres de services bancaires aux autochtones (Canada).</p>	<p>Offre spéciale sur les CPG et compte-chèques gratuit pendant un an pour les personnes participant au programme d'entente sur le pensionnat (Canada).</p> <p>Nous offrons des programmes de prêt aux personnes habitant dans les réserves et aux conseils de bande partout au Canada.</p>	<p>La Banque Scotia parraine les ateliers financiers de la SACO pour plus de 1 000 participants au programme d'entente sur le pensionnat (Canada).</p>
Petites entreprises	<p>Les conseillers secteur des petites entreprises en succursale offre des outils et des ressources utiles pour aider les petites entreprises à réussir.</p> <p>Plan Démarrage Scotia pour entreprise pour les entreprises en démarrage.</p>	<p>La Banque Scotia a autorisé plus de 8,4 milliards de dollars de financement aux petites entreprises canadiennes.</p> <p>Prêts FlexValeur et Plan bancaire Scotia (Canada) pour les clients agriculteurs.</p> <p>Plan Démarrage Scotia et Scotia Business Builder (Jamaïque) – 4,8 millions de dollars canadiens pour aider les petites et moyennes entreprises à atteindre leur potentiel, ainsi que des conseils pour permettre aux entrepreneurs de gérer leur entreprise.</p>	<p>La campagne Dépassez-vous – Visez le million (Canada) offre des conseils d'expert, des ressources et un réseau virtuel.</p> <p>Cours gratuits destinés aux petites entreprises clientes (Pérou) donnés à l'école supérieure locale d'administration des affaires.</p>
Microentreprises	<p>Les services responsables des activités de microfinancement au Chili, au Pérou, en Jamaïque, en République dominicaine et au Guatemala gèrent des filiales de microfinancement dont le solde de crédit s'élève à plus de 420,5 millions de dollars américains, et offrent des ressources de planification commerciale et d'éducation financière dans certains pays.</p>		

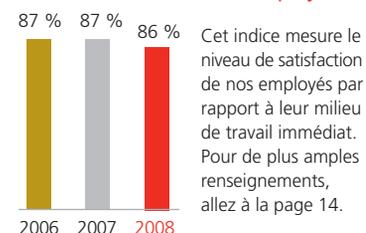
La satisfaction des employés



Principales réalisations en 2008

- En 2008, le Great Place to Work Institute a classé la Banque Scotia parmi les meilleurs employeurs en Amérique centrale, dans les Antilles et au Mexique.
- Pour la cinquième année de suite, la Banque figure parmi les 50 meilleurs employeurs au Canada, selon le *Globe & Mail Report on Business*.
- La Banque a investi plus de 84,2 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement de ses employés à l'échelle mondiale.
- Depuis le lancement de l'initiative Avancement des femmes à l'échelle internationale en 2005, des programmes ont été mis en oeuvre dans dix pays.

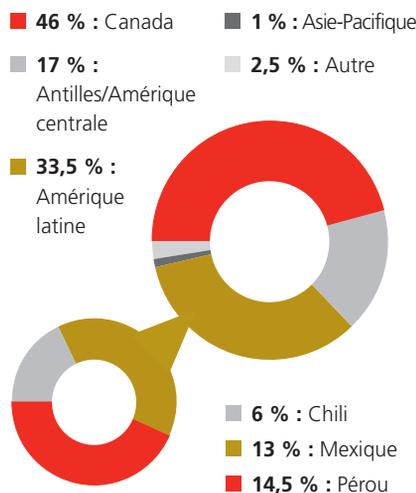
Indice de satisfaction des employés (%)



Être un **employeur mondial** de choix permet à la Banque Scotia **d'attirer et de fidéliser des employés très performants**. Ce titre permet en outre à la Banque d'être non seulement un endroit où les **gens talentueux** veulent travailler, mais également un lieu qui offre à ces gens des **perspectives de carrière stimulantes**.

Photo : (de gauche à droite) Avec leur sourire chaleureux et leur esprit d'équipe, Stuart Holligan, caissier, Nancy Cumberbatch, directrice et Wendy Knight, directrice adjointe, Service et soutien, accueillent les clients à l'extérieur de la succursale Rockley de la Banque Scotia à Christ Church, à la Barbade.

Répartition des employés par région



Le développement des compétences en leadership

Le leadership constitue une priorité opérationnelle clé à la Banque Scotia. Grâce à des processus et à des outils à l'échelle mondiale, nous nous concentrons sur le développement des compétences en leadership afin de répondre aux exigences actuelles et futures en fonction de nos stratégies d'affaires. Nous avons, entre autres, un Profil de leader qui est à la base des processus mondiaux de repérage des talents, d'évaluation et de développement du leadership. Un comité de l'investissement humain est également chargé de s'assurer que nous gardons cette priorité et que nous mettons à profit les compétences de notre banque de talents diversifiée.

En 2008, nous avons déterminé quels seront nos futurs besoins en matière de leadership en tenant compte des défis et des changements qui surviennent dans le secteur des services financiers. Nous avons également revu l'orientation stratégique de la Banque Scotia en plus de mettre à jour notre Profil de leader afin de mettre davantage l'accent sur la pensée et l'influence stratégiques, le développement et l'encadrement du personnel, ainsi que sur l'innovation et le leadership interculturel.

La diversité à la Banque Scotia

Le Groupe Banque Scotia, qui a été fondé au Canada (un des pays les plus multiculturels au monde) et qui effectue des opérations importantes partout dans le monde, comprend que le fait d'adopter et de favoriser une culture organisationnelle ouverte en plus de mobiliser les aptitudes du plus vaste éventail de talents

Faits saillants sur la diversité à la Banque Scotia

La Banque Scotia assure le suivi de la représentation des femmes à la haute direction (vice-présidence ou échelons supérieurs) depuis plusieurs années. En 2008, elle a redéfini ses critères pour inclure des objectifs relatifs au groupe de relève des employés qui occupent des postes de cadres supérieurs et d'administrateurs. Cela a permis de présenter les responsabilités de la Banque Scotia en matière de perfectionnement et d'avancement des employés du groupe de relève.

	2006	2007	2008	Indice de référence du gouvernement
Minorités visibles (au Canada)	20,2 %	21,1 %	21,8 %	16,3 %
Minorités visibles à la haute direction (au Canada)	11,6 %	10,2 %	11,9 %	8,2 %
Femmes	72,2 %	71,3 %	70,8 %	65,3 %
Femmes à la haute direction (au Canada)*	31,0 %	31,5 %	31,5 %	25,1 %
Femmes occupant un poste de vice-présidente ou un poste plus haut placé (à l'échelle mondiale)	21,2 %	22,0 %	22,0 %	ND
Personnes handicapées (au Canada)	4,1 %	4,0 %	4,0 %	3,6 %
Autochtones (au Canada)	1,2 %	1,1 %	1,1 %	1,5 %

*conformément aux normes sur l'équité en matière d'emploi du Canada

mènera à l'innovation, à une meilleure prise de décisions et à de meilleurs résultats commerciaux. Nos objectifs de diversité touchent, entre autres, les groupes suivants :

- les minorités visibles,
- les femmes,
- les personnes handicapées et
- les autochtones.

Des renseignements plus complets sur les objectifs en matière de diversité et les réalisations de la Banque se trouvent sur notre site Web et dans le rapport circonstancié sur l'équité en matière d'emploi affiché sur le site.

(Visitez le www.banquescotia.com/diversite-integration)

L'avancement des femmes

Lancée en 2003 afin d'aider la Banque Scotia à atteindre son objectif qui était d'être un employeur de choix pour les femmes, une stratégie améliorée sur l'Avancement des femmes (AdF) a été mise sur pied avec l'aide d'un comité directeur de femmes membres de la haute direction. La stratégie comprend sept points importants :

- les membres de la haute direction ont des obligations envers le programme;
- les membres de la haute direction sont chargés de l'embauche et de l'avancement des femmes à tous les échelons;
- des occasions de réseautage officielles sont offertes aux femmes;
- les femmes profitent de relations de mentorat qui les aident à faire avancer leur carrière;
- la banque de talents est élargie afin de découvrir et de développer des futurs leaders;

- des procédures et des politiques plus transparentes sont mises en place pour clarifier le processus en matière d'avancement professionnel;
- on encourage les initiatives externes qui favorisent l'avancement des femmes.

En 2007, le programme Avancement des femmes a remporté le prix Catalyst. Depuis, il a été lancé à l'échelle internationale et il représente encore une importante initiative mondiale pour la Banque Scotia.

Combattre la discrimination au Mexique

Combattre la discrimination constitue un objectif important pour les entreprises du Mexique. Un récent sondage effectué par OCC Mundial (une importante association de recrutement) auprès de 2 800 Mexicains indique que 80 % des répondants ont souffert de discrimination au travail en raison de leur âge, de leur sexe, de leur situation économique, de leur religion, de leur handicap ou de leur orientation sexuelle. Afin de remédier à ce problème, Grupo Scotiabank a entrepris un processus d'attestation de l'égalité entre les sexes élaboré par l'Institut national des femmes. Ce processus a permis au groupe d'atteindre un des plus hauts taux de conformité de l'histoire du programme au Mexique, soit 98 %. La prochaine étape vise l'embauche de gens à mobilité réduite au siège social et dans les succursales.



«Ce que j'aime par-dessus tout, à la Banque Scotia, c'est la façon dont nous travaillons en équipe. Chacun met ses propres forces à contribution et, lorsque nous les combinons toutes ensemble, il nous est possible d'offrir un excellent service à nos clients.»

Stephen Heldmann, directeur principal, Transactions bancaires mondiales, Kitchener (Ontario)

Programmes de formation et de perfectionnement

La Banque Scotia promeut la formation et le perfectionnement de ses employés en offrant une série de formations en ligne ou en classe, de séances d'encadrement, de jumelages de poste et de mini séances de formation dans les succursales, tout en cherchant continuellement un moyen d'améliorer les technologies d'apprentissage. Bien que les programmes en classe soient donnés dans les grands centres, la Banque Scotia a de plus en plus recours à iShare, notre technologie interactive de salles de classe virtuelles, afin de rendre les séances de formation plus accessibles partout.

Formation des employés

	2008 (à l'échelle mondiale)	2008 (au Canada) ¹
Montant total investi dans la formation (en M\$) ²	84,2 \$	56,8 \$
Montant investi dans la formation par employé (approx.) ³	1 218,86 \$	1 788,75 \$
Nombre de jours de formation à l'interne par employé (approx.)	2,65	2,28
Nombre d'employés ayant réussi le cours		
À l'interne	522 331	383 129
À l'externe ⁴	6 961	3 421

- 1 Ne comprend pas les employés des Opérations internationales en poste au Canada.
- 2 Le montant total investi dans la formation comprend les frais suivants : le remboursement des frais de scolarité, la préparation du cours et sa présentation, le salaire des stagiaires, les coûts indirects liés aux services de formation, les déplacements liés à la formation ainsi que les frais de conférence et de séminaire.
- 3 En 2008, la Banque Scotia a continué d'accorder une grande importance à la formation malgré la conjoncture économique difficile. Bien que le montant total investi dans la formation ait diminué durant l'année, nous avons réussi à augmenter le taux de participation des employés aux formations. En effet, le nombre d'heures de formation pour l'ensemble des employés a grimpé de 8,7 % par rapport à 2007.
- 4 Le nombre d'employés ayant réussi des cours à l'externe est sous-évalué puisque toutes les données ne sont pas disponibles.

Offrir une rémunération concurrentielle

La Banque Scotia s'est engagée à offrir à ses employés un programme de rémunération globale concurrentiel qui comprend un salaire de base, une prime d'intéressement (autant des encouragements à court terme qu'à long terme), un régime de retraite et des avantages sociaux tels qu'une assurance soins médicaux, un programme d'actionnariat, une assurance vie collective, une

protection en cas d'invalidité, des services bancaires, des congés payés, ainsi qu'une stratégie sur le mieux-être qui comprend un programme d'aide aux employés.

Salaires et avantages sociaux offerts par la Banque Scotia à l'échelle mondiale

	2008 (en M \$)
Salaires	2 549
Rémunération fondée sur le rendement	913
Rémunération à base d'actions	89
Régime de retraite et autres avantages sociaux	558
Total	4 109

Répondre aux inquiétudes des employés

La Banque Scotia prend très à coeur les inquiétudes de ses employés et permet à ceux-ci de les exprimer de différentes façons :

- La Procédure interne du Groupe Banque Scotia encourage la résolution de problèmes en faisant en sorte que l'employé rencontre directement son directeur ou son superviseur.
- Si un employé n'est pas à l'aise avec cette approche, il peut communiquer avec les Relations avec les employés, service qui offre des conseils et une aide relativement à la gestion du rendement et du comportement, à la résolution de conflits, aux questions relatives à l'emploi et aux droits de la personne, aux règlements et aux cessations d'emploi.
- La Politique sur le signalement d'information financière non conforme donne aux employés un moyen de faire part de leurs inquiétudes de façon confidentielle et anonyme, et ce, directement au vérificateur en chef par l'intermédiaire de la Procédure interne ou au moyen de la ligne directe d'un tiers indépendant.
- Le Bureau de l'ombudsman des employés, qui sert de complément au processus officiel de la Procédure interne, offre une aide confidentielle aux employés qui ne se sentent pas à l'aise de soulever une question en utilisant les moyens officiels, à ceux qui ont besoin de soutien pour régler un problème ou à ceux qui souhaitent obtenir un point de vue impartial. Le Bureau de l'ombudsman

des employés aide ces derniers à voir les options qui s'offrent à eux pour résoudre un problème. En 2008, il a prêté assistance à environ 1 100 employés par téléphone ou en personne, ainsi que durant des séances d'information et des présentations. Le Bureau de l'ombudsman des employés est un service qui n'est actuellement offert qu'au Canada.

Programmes de santé et de sécurité des employés

La santé et la sécurité des employés du Groupe Banque Scotia sont une priorité pour l'ensemble de la société.

Le programme d'hygiène et sécurité au travail de la Banque Scotia (HST) est fondé sur les principes de la norme ISO (Organisation internationale de normalisation) OHSAS 18001. En 2008, la Banque Scotia a mis sur pied un programme de formation en ligne pour renseigner les employés sur les éléments essentiels du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail. De plus, de nombreux séminaires en ligne portant sur différents sujets de formation tels que l'ergonomie, le bien-être et les inspections du milieu de travail ont été rendus accessibles aux membres des comités d'hygiène et de sécurité au travail de la Banque Scotia.

Accidents en milieu de travail à la Banque Scotia*

	2005	2006	2007**
Accidents graves entraînant une perte d'heures de travail au-delà du jour de l'accident	123	138	139
Accidents mineurs qui requièrent des soins médicaux, mais qui n'entraînent aucune perte d'heures de travail au-delà du jour de l'accident	58	64	88
Autre – autres accidents en milieu de travail selon le Code canadien du travail, partie II	166	227	220
Nombre total de journées de travail perdues en raison d'un accident	2 278,5	1 602	1 943***

- *Représente les accidents signalés au Canada au cours d'une année civile.
 **Représente les données jusqu'en 2007, renseignements disponibles les plus récents.
 ***L'augmentation est attribuable en partie au faible nombre d'absences de longue durée à la suite d'un vol.

Mobilisation des employés

Depuis plus de dix ans, on demande aux employés du Groupe Banque Scotia leur opinion sur leur expérience d'emploi en leur faisant remplir le sondage annuel Point de vue. Les résultats du sondage peuvent entraîner la modification des pratiques et des politiques à l'échelle de l'entreprise et permettre de résoudre des problèmes au sein des succursales, des services ou des équipes.

En 2008, près de 55 000 employés (82 % de l'effectif du Groupe Banque Scotia) ont répondu au sondage Point de vue. Le sondage, offert en ligne simultanément dans plus de 50 pays, était présenté en trois langues et était également adapté aux employés souffrant d'une déficience visuelle. L'anonymat était assuré par le recours à un fournisseur tiers chargé d'administrer le sondage et d'analyser les résultats.

Faits saillants du sondage

Questions du sondage ayant obtenu le plus haut taux de réponses positives en 2008*

	Total de réponses favorables
Il est important, pour le succès de ma succursale/de mon service, que je m'acquitte bien de mes responsabilités.	98 %
Je vois comment mon travail se rattache à la stratégie globale de ma succursale/de mon service.	92 %
Ma succursale/mon service donne un service de haute qualité à ses clients.	92 %
Je suis traité avec respect comme employé.	91 %

*Fondé sur le total des réponses favorables en pourcentage

Changement organisationnel

La communication bidirectionnelle entre la Banque Scotia et ses employés est un aspect essentiel de la façon dont nous travaillons et effectuons des changements susceptibles de toucher les employés, comme les restructurations opérationnelles, l'impartition des services, les alliances stratégiques et les coentreprises, ainsi que les acquisitions ou les désinvestissements stratégiques.

Exemples récents de pratiques de restructuration*

Année	Opération/Partenaire	Conséquences sur les employés
2008	Acquisition de la Corporation de Financement Commercial Irwin, entreprise qui offre des solutions de crédit-bail à un grand nombre d'entreprises canadiennes.	La Banque Scotia a réussi l'intégration de 90 employés, situés dans les principales villes du Canada, auprès de Roynat Capital Inc. (filiale en propriété exclusive de la Banque Scotia).
2008	Acquisition de E*TRADE Canada, une des meilleures firmes de courtage en ligne qui offre une variété de services aux investisseurs institutionnels et aux particuliers.	La Banque Scotia a accueilli 170 employés de E*TRADE Canada dans son équipe. La transition aux programmes destinés aux employés de la Banque est en cours.
2008	Acquisition de Banco del Trabajo, banque péruvienne, et de sa filiale de recouvrement, RECSA.	La Banque Scotia a accueilli, grâce à un processus de fusion et d'intégration, 2 730 employés de la banque péruvienne et 1 400 employés de RECSA répartis à l'échelle du pays. SCI, filiale de recouvrement de Scotiabank Peru, a fusionné avec succès avec RECSA. L'intégration de la banque péruvienne à la nouvelle institution financière au sein de Scotiabank Peru est en cours. Un ensemble complet de services de remplacement externe, qui respecte les normes juridiques minimales, a été offert et quelques employés l'ont accepté.

* comprend des exemples d'opérations approuvées ou exécutées qui ont mené à des activités de planification d'intégration jusqu'à ce jour

Questions du sondage ayant obtenu le plus faible taux de réponses positives en 2008

	Total de réponses favorables
On me témoigne de la reconnaissance quand je travaille bien.	83 %
Il existe une saine communication (ouverte, franche et bidirectionnelle) dans ma succursale/mon service.	81 %
Ma succursale/mon service m'offre la formation qui m'aide à exécuter mes tâches de façon plus efficace.	79 %
Je crois que de bonnes mesures ont été prises à la suite du sondage de l'an dernier.	67 %

Résultats du sondage Point de vue mené auprès des employés en fonction des pays ou régions

Pays/région	Indice de satisfaction des employés	
	2007	2008
Asie-Pacifique et Moyen-Orient	76	78
Chili	87	77*
Costa Rica	78	79
République dominicaine	92	90
El Salvador	83	86
Jamaïque	83	79
Mexique	88	89
Pérou	75	82

*intégration de l'acquisition en cours

À l'avenir

La Banque Scotia s'est fixé les objectifs suivants dans ce domaine et fera part de ses progrès dans sa déclaration annuelle sur la RSE.

Leadership : Continuer à développer les compétences en leadership pour posséder un avantage concurrentiel en utilisant une plate-forme technologique de gestion mondiale des talents et en mettant en oeuvre une stratégie de dotation en personnel à l'échelle mondiale dans le but de repérer des talents et de les placer là où l'entreprise en a le plus besoin.

Capacité de l'effectif : Continuer à renforcer les talents et les capacités de l'effectif et mettre à niveau la plate-forme technique du système de formation de la Banque Scotia afin d'améliorer l'expérience des employés en matière de formation et de perfectionnement.

Employeur mondial de choix : Continuer à mettre en pratique les normes collectives et les principes mondiaux en matière de ressources humaines afin de créer une expérience d'emploi cohérente de façon à rehausser notre statut

d'employeur de choix alors que nous prenons de l'essor sur différents marchés.

Avancement des femmes : Continuer à développer le programme Avancement des femmes de la Banque Scotia à l'échelle internationale au moyen d'initiatives locales.

L'environnement



Un ours nommé Spirit, photographié par Andrew Wright, www.cold-coast.com

Principales réalisations en 2008

- Nous avons lancé le Fonds Scotia mondial des changements climatiques, un fonds commun de placement qui s'adresse aux Canadiens désireux d'investir dans des entreprises qui misent sur l'atténuation des effets des changements climatiques.
- Nous avons mis en place une Politique environnementale sur le papier dans le but de réduire notre consommation de papier et de promouvoir le développement durable des forêts.
- Nous avons été reconnu comme chef de file canadien en matière de divulgation des émissions de carbone dans le cadre du Carbon Disclosure Project, parce que nous offrons aux investisseurs des données transparentes sur les changements climatiques.
- Nous avons pris les dispositions nécessaires pour assurer l'élimination écologique ou la réutilisation de 24 808 pièces d'équipement informatique.

Comme la Banque Scotia est une institution financière **internationale** de premier plan, ses activités quotidiennes ont un certain nombre de **répercussions** directes et indirectes **sur l'environnement**. En plus de tenir régulièrement compte des **effets environnementaux** et de placement, nous avons mis sur pied divers programmes de protection de l'environnement et nous **consultons régulièrement nos partenaires sur ces questions**.

Photo : Nous avons effectué un don échelonné sur cinq ans à la Tides Canada Foundation qui contribuera à préserver la forêt pluviale du Grand Ours, en Colombie-Britannique, un territoire de 6,4 millions d'hectares qui abrite une espèce rare, l'ours kermode (aussi appelé l'ours esprit) que l'on peut voir ci-dessus. Notre contribution permettra de soutenir un modèle de développement durable innovateur et de participer à un fonds de dotation permanent pour la création d'emplois liés aux sciences et à l'intendance parmi les collectivités locales des Premières Nations. Visitez www.tidescanada.org.



La consommation de papier est une composante importante de l’empreinte écologique de la Banque Scotia. Pour réduire la consommation de papier et promouvoir les aménagements forestiers durables, la Banque Scotia a émis en 2008 une nouvelle Politique environnementale sur le papier. En plus de décrire en détail la détermination de la Banque à intégrer les questions environnementales à ses décisions d’achat, notamment en donnant la préférence au papier écologique, cette politique établit une cible de réduction de l’utilisation du papier et fait une plus grande place aux programmes de recyclage à l’échelle internationale.

En choisissant du papier écologique répondant aux normes du Forest Stewardship Council, le système d’attestation international le plus rigoureux qui soit en matière de pratique de gestion des forêts, et en s’engageant à utiliser moins de papier de même qu’à accroître ses efforts de recyclage, la Banque Scotia effectue un virage important dans la réduction de son empreinte opérationnelle sur l’environnement.

Commentaire de Hadley Archer, directeur, Partenariats commerciaux, WWF-Canada, sur la nouvelle Politique environnementale sur le papier de la Banque Scotia.

Politique environnementale et structures de gestion

La Banque Scotia s’est dotée d’une politique concernant ses effets directs et indirects sur l’environnement (vous pouvez la consulter, à l’adresse suivante : www.banquescotia.com). Plusieurs groupes au sein de la Banque possèdent des compétences diversifiées sur des questions d’écologie : de l’efficacité énergétique à l’élaboration de produits et de services qui favorisent les pratiques d’intendance environnementale parmi nos clients et nos employés.

Effets sur l’environnement

Comme nous l’indiquons sur cette page, parmi les répercussions directes des activités de la Banque figurent la consommation d’articles en papier et d’autres fournitures à des fins d’administration et de communication avec les clients, la consommation d’énergie dans nos établissements partout dans le monde et l’empreinte écologique de nos nombreuses propriétés immobilières, y compris la construction et l’exploitation durable de notre réseau de succursales et de bureaux.

Nous exerçons, indirectement, une influence sur l’environnement par le truchement de nos activités de prêt, de financement de projets et de placement dans les différents pays où nous œuvrons. Nous nous sommes également engagés à appuyer des causes écologiques et à collaborer avec nos partenaires sur des questions environnementales de grande importance.

Options sans papier pour les clients

La Banque Scotia est heureuse d’offrir à ses clients des options écologiques qui aident à réduire l’utilisation du papier. Elle compte maintenant plus de deux millions de comptes bancaires sans papier au Canada auxquels les clients accèdent par divers canaux de libre-service bancaire. En 2008, les clients de

Consommation de papier de la Banque Scotia au Canada (en tonnes)

Classification du papier	2006	2007	2008	% de changement 2007/08 (réduction)	FSC****
Formulaires administratifs*	3 175	3 056	2 799	(8,4)	2/5 des articles les plus utilisés
Papier bond à photocopie	1 897	1 979	1 904	(3,8)	100 %***
Cartes professionnelles	9	8	8	0	100 %
Papier à en-tête	13	14	20	42,8	100 %
Rapports annuels	61	81	83	2,5	100 %
Marketing direct par la poste	214	270	276	2,2	100 %
Poids total (en tonnes)	5 389**	5 408	5 090	(5,9)	
Consommation par employé	0,18	0,17	0,16		

* La Banque Scotia utilise plus de 4 500 différents types de formulaires administratifs, mais les cinq types suivants en constituent la majeure partie : le format régulier, les rouleaux de papier GAB/imprimante haute vitesse, les jeux de formulaires (autocopiants), les enveloppes et les documents d’accompagnement. À l’heure actuelle, deux de ces catégories, les enveloppes et les documents d’accompagnement, utilisent du papier FSC.

** Rajustement pour inclure les rapports annuels de 2006 envoyés avec les circulaires de sollicitation de procurations.

*** Depuis août 2008.

**** Papier certifié conforme aux exigences du Forest Stewardship Council (FSC), certification stricte qui guide la gestion responsable des forêts, garantit que le papier a été produit selon des méthodes qui préservent la diversité biologique et les écosystèmes fragiles, assure la responsabilité sociale et respecte les droits des membres des Premières Nations ainsi que des collectivités locales.

Scotia en direct^{MD} ont effectué 329 millions d’opérations. Les clients de Scotia en direct peuvent aussi recevoir et payer leurs factures de ménages directement en ligne grâce à Postel, le service de livraison des factures électroniques de Postes Canada. En 2008, La Banque Scotia continue également d’offrir aux clients la possibilité d’imprimer leur relevé d’opération.

La chaîne d’approvisionnement

En tant qu’acheteur de produits et de services (allant des formulaires et des documents de marketing aux ordinateurs, photocopieurs, matériaux de construction, meubles et tapis, etc.), la Banque Scotia tient compte des facteurs environnementaux dans ses processus d’acquisition.

Les documents standards de demande de proposition (DP) de la Banque contiennent des dispositions qui exigent que les candidats décrivent leur propre RSE et leurs politiques et pratiques relatives à leur système de gestion environnementale, leurs certifications

pertinentes en matière d’environnement ou de RSE, leurs programmes de livraison de produits et de prestation de services éconergétiques, leurs méthodes de recyclage et d’élimination et leurs pratiques d’embauche qui appuient la diversité en milieu de travail.

Pratiques immobilières respectant les principes du développement durable

Le Service des immeubles de la Banque Scotia élabore des solutions immobilières pour la Banque et ses clients à l’échelle mondiale, en tenant compte des questions environnementales. Les économies d’énergie constituent une priorité et nos initiatives de réduction de la consommation visent aussi bien les ballasts et les ampoules électriques, que les enseignes extérieures, les appareils d’éclairage des sorties, le réglage de nuit des thermostats et les interrupteurs d’éclairage à détection thermique. Pour obtenir une description complète des innovations et des programmes de la Banque en matière d’économie d’énergie et d’aménagement immobilier durable, veuillez vous rendre à www.banquescotia.com.

Effets indirects sur l'environnement

Évaluation du risque environnemental lié à nos prêts

La Banque Scotia applique une politique de crédit qui permet de déterminer et d'atténuer les risques environnementaux dans ses activités liées aux prêts accordés aux moyennes et aux grandes entreprises. Par ailleurs, les processus globaux d'évaluation du crédit de la Banque tiennent compte des risques environnementaux associés aux activités commerciales de chaque emprunteur et à chaque bien immobilier offert en garantie. La Banque Scotia a récemment mis à jour ses lignes directrices en matière de crédit, en fournissant des conseils plus précis sur ce qu'est le changement climatique ainsi que des mesures supplémentaires de vérification préalable requise et des commentaires qui doivent être ajoutés dans les dossiers où le changement climatique pourrait avoir des répercussions importantes sur nos clients et sur leur croissance.

Financement des énergies renouvelables et des technologies propres

Scotia Capitaux continue d'appuyer activement le développement d'énergies renouvelables en finançant des projets d'énergie éolienne, d'énergie hydroélectrique ainsi que d'autres projets environnementaux. En 2008, Scotia Capitaux disposait de 1,7 milliard de dollars en crédit autorisés et a amassé 294,5 millions de dollars en capital pour ses clients du secteur des énergies renouvelables. Elle a donc réuni des fonds totalisant 2 milliards de dollars à cet égard. Les récents engagements historiques et efforts de mobilisation de fonds de Scotia Capitaux dans le secteur des énergies renouvelables dépassent maintenant les 2,6 milliards de dollars.

Résultats environnementaux à l'échelle internationale

On retrouve au sein du réseau mondial du Groupe Banque Scotia de nombreux établissements internationaux qui procèdent à des essais pilotes ou lancent des initiatives locales novatrices, allant des programmes de recyclage et d'économie d'énergie aux campagnes de sensibilisation des employés et des clients. Voici quelques-unes des récentes initiatives qui ont été mises en place dans certains des pays où nous exerçons nos activités.

 **Mexique :** Nous avons tenu notre deuxième activité annuelle de reforestation dans le cadre de laquelle 650 participants ont planté 5 000 arbres près de Mexico. Nous avons aussi tenu de nouvelles activités de plantation d'arbres à Guadalajara et à Aguascalientes.

 **El Salvador :** Nous avons versé des fonds à la Salvánatura, fondation écologique nationale, pour qu'elle publie dans les journaux un supplément spécial qui encourage les lecteurs à protéger l'environnement.

 **Costa Rica :** Les employés des 42 succursales et bureaux ont terminé la deuxième année d'un programme de recyclage de la Banque, recueillant ainsi 51 227 kilogrammes de matières dont le produit de la vente a été donné à une œuvre caritative pour les jeunes.

Nous avons aussi parrainé la reforestation du Parque Metropolitano La Sabana de 72 hectares à San José.

 **Barbade et St. Maarten :** Un projet pilote visant à recueillir l'énergie et le papier et à faire le suivi de leur utilisation dans les succursales et les bureaux de la Barbade et de St. Maarten nous aidera à planifier de futurs programmes de conservation des ressources.

 **Jamaïque :** Nous avons mis en place une nouvelle politique dans nos succursales et nos bureaux pour que les employés ferment les appareils de climatisation à la fin de la journée de travail de manière à réduire la consommation d'énergie.

Nous avons offert des ateliers gratuits sur les économies d'énergie à Kingston et à Montego Bay pour aider 100 petites et moyennes entreprises à réduire leurs dépenses en la matière.

 **Chili :** Nous nous sommes fixé une cible d'économie d'énergie de 5 % et nous avons lancé une campagne pour encourager les employés à économiser l'électricité, l'éclairage, la climatisation et l'eau chaude.

 **Trinidad et Tobago :** Un projet visant à numériser les documents courants des succursales nous permettra de réduire le papier, les photocopies, l'entreposage et le transport.

 **Guyane :** Près de 100 employés ont planté 514 arbres au cours du mois de mai afin d'égayer ces lieux et d'atténuer les changements climatiques.

 **Pérou :** Un nouveau programme de recyclage aidera les propriétaires de microentreprises qui recueilleront les matières recyclables au siège social de la Banque.

Mesurer la consommation d'énergie

La Banque Scotia maintient toujours son engagement à exercer ses activités le plus efficacement possible sur le plan énergétique afin de réduire au minimum son bilan carbone.

2008 : Émissions de gaz à effet de serre

Source	Émissions de CO ² * (tonnes métriques)
Production indirecte d'émissions de CO ² provenant de l'achat d'énergie électrique et d'énergie-vapeur	39 543
Production d'émissions directes de CO ² provenant de la combustion de combustibles	14 187
Production indirecte d'émissions de CO ² provenant du transport aérien des employés	9 601
Bilan total de CO²	63 331

* Calculées conformément au protocole de gaz à effet de serre du World Resources Institute et du World Business Council for Sustainable Development (www.ghgprotocol.org); elles comprennent les facteurs d'émission d'achat d'énergie électrique, de gaz naturel et de combustibles fossiles (Canada).

2008 : Consommation d'énergie

Type d'énergie	Consommation totale	Consommation totale	Consommation par mètre carré	Succursales / immeubles détenus par la Banque
Énergie électrique	Mégawattheure	192 963	0,29	907 / 22
Énergie-vapeur	Livre (en milliers)	19 916	0,49	- / 1
Gaz naturel	Mètre cube	6 671 541	13,33	619 / 20
Mazout/Propane	Litre	521 443	19,87	54 / -

Remarques :

1. Les données ci-dessus ont été recueillies à partir des meilleures données et méthodes disponibles; elles comprennent les données saisies des factures de divers fournisseurs de services d'utilité publique dont nous avons traité les paiements. Étant donné l'étendue du système mis en œuvre, nous prévoyons l'amélioration continue des systèmes et des processus.
2. Le rapport est fondé sur les données de 907 succursales qui sont des propriétés ou des locations et de l'espace occupé par la Banque dans 22 immeubles de bureaux dont nous sommes propriétaires dans l'ensemble du Canada, qui représentent une totalité de 669 000 mètres carrés. Cette superficie varie selon le type de service d'utilité.



Âgé de huit ans, Aarón Mendoza Ramos nous a offert sa vision pour la lutte contre les changements climatiques dans le cadre d'un concours organisé pour les enfants des employés de la Banque Scotia par le Grupo Scotiabank du Mexique. Les œuvres et les conseils environnementaux des enfants figurent dans le calendrier 2009 de Grupo Scotiabank.

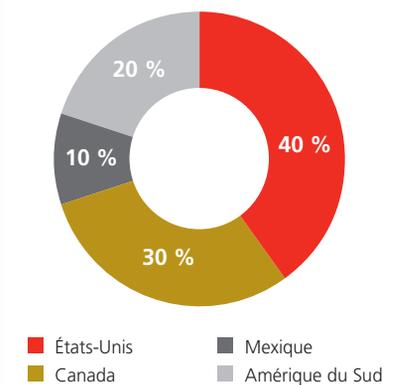


Fonds Scotia mondial des changements climatiques

En février 2008, nous avons lancé le Fonds Scotia mondial des changements climatiques, le premier fonds du genre au Canada. Ce fonds donne aux Canadiens la chance d'investir dans des sociétés respectueuses de l'environnement, sans compromettre la possibilité de solides rendements. Il se concentre principalement sur les sociétés qui adoptent des pratiques technologiques et environnementales visant à contrer les effets des changements climatiques.

«Nous avons constaté, au Canada, une demande pour un fonds de placement écologique bien diversifié qui pourrait plaire à un large éventail d'investisseurs, a déclaré M. Glen Gowland, directeur général et chef, Fonds communs Scotia et président et chef de la direction de Placements Scotia Inc. Ce fonds est diversifié dans neuf domaines liés aux changements climatiques tels que les combustibles propres, l'eau et la finance environnementale.»

Évaluations de 2008 selon les Principes de l'Équateur



Assurer la gestion des risques liés à l'énergie

Le service Solutions énergétiques mondiales travaille de concert avec les producteurs et les consommateurs d'énergie afin de réduire leur exposition aux risques associés aux prix de l'énergie. Il est en mesure d'aider à échanger des droits d'émissions de carbone ou des crédits d'énergie verte et de travailler avec les clients afin de structurer des programmes qui leur permettront d'atteindre leurs objectifs de réduction de carbone. Pour aider nos clients tout au long du processus de développement des marchés d'échange de droits d'émission de carbone, nous nous efforçons de conscientiser les chefs de file de l'industrie et de les tenir informés sur ce nouveau marché de même que sur l'évolution des politiques connexes.

Des compétences spécialisées en recherche d'énergie renouvelable

En ce qui a trait au changement climatique, les sources d'énergie renouvelable ainsi que les produits et les services financiers qui contribuent à la croissance du secteur constituent des volets importants de la stratégie pour s'attaquer au problème. Scotia Capitaux aide à promouvoir le secteur de l'énergie renouvelable et à susciter l'intérêt des investisseurs en offrant des compétences spécialisées aux clients institutionnels dans le domaine de l'énergie renouvelable, notamment des possibilités de placement, des tendances de l'industrie, des

politiques gouvernementales et des analyses économiques du secteur.

Suivre les normes mondiales pour le financement des projets internationaux

La Banque Scotia a signé les Principes de l'Équateur, un ensemble de lignes directrices non contraignantes et internationalement reconnues concernant le financement de projets. Ces lignes directrices définissent les normes environnementales et sociales pour le secteur bancaire. En adoptant ces principes, la Banque Scotia s'engage à n'accorder des prêts qu'aux emprunteurs qui peuvent prouver que leur projet est élaboré de manière socialement responsable et en conformité avec de saines pratiques de gestion environnementale. La Banque possède un ensemble complet d'outils et de lignes directrices visant à s'assurer que les agents de services bancaires et de crédit disposent de l'information requise pour répondre aux exigences des Principes de l'Équateur.

Évaluations de 2008 selon les Principes de l'Équateur

Catégorie de projet	Nombre d'évaluations
A	1
B	6
C	3
Total	10

À l'avenir...

La Banque Scotia s'est fixé les objectifs environnementaux suivants et elle s'est engagée à faire part de ses progrès dans ses prochaines déclarations annuelles sur la RSE.

Réduction du papier : Lancement d'une campagne de réduction du papier et de sensibilisation des employés.

Recyclage du papier : Augmentation du recyclage dans trois emplacements internationaux conformément aux dispositions de la Politique de la Banque Scotia en matière de gestion écologique du papier.

Mesure de l'énergie et des GES :

Accroissement de la portée des systèmes de suivi de la consommation d'énergie et des initiatives de recyclage dans les établissements internationaux.

Économie d'énergie : Réalisation d'une étude des habitudes de consommation d'énergie de nos succursales et des édifices à bureaux nous appartenant, dans l'intention d'améliorer notre efficacité énergétique et d'abaisser nos émissions de gaz à effet de serre.

Changements climatiques et crédit : Mise en œuvre de lignes directrices et d'une formation sur l'évaluation des risques liés aux changements climatiques.

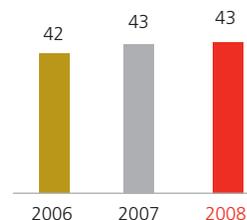
La collectivité



Principales réalisations en 2008

- Notre contribution en dons et en commandites, à l'échelle de la planète, s'est élevée à près de 43 millions de dollars.
- Les employés ont consacré plus de 240 000 heures au bénévolat et à la collecte de fonds, dans le cadre des programmes d'aide aux collectivités de la Banque.
- En Guyane, la Banque Scotia a mérité un prix d'excellence pour ses pratiques à l'égard du VIH/sida en milieu de travail.
- Nos dons à l'échelle internationale vont, dans une proportion de 80 %, aux organismes venant en aide à l'enfance, dont plus de 180 sont des organismes sans but lucratif, conformément à notre programme Bright Future.

Dons et commandites de la Banque Scotia (en millions de dollars)



À la Banque Scotia, notre identité et notre manière d'agir se définissent en grande partie grâce à notre participation au mieux-être des **collectivités où nous sommes présents**. En 2008, nous avons versé environ 43 millions de dollars à des organismes communautaires qui, un peu partout dans le monde, font une **différence pour les populations locales**.

Photo : À Mérida, au Mexique, les employés de la Banque Scotia participent à un programme hebdomadaire organisé par la fondation Hogar Maná, qui offre de la nourriture, des vêtements et du matériel scolaire aux enfants dans le besoin ou victimes de violence.



«Nous nous sommes rendu compte qu'il ne servait à rien de promouvoir un changement des styles de vie, si les gens retombaient dans leurs vieilles habitudes et risquaient la récurrence d'une crise cardiaque. Cette initiative que nous réalisons avec l'aide de la Banque Scotia nous permet de motiver les patients et de les encourager à vivre avec un cœur en santé.»

Paul Oh, médecin et directeur du programme destiné aux victimes d'affections cardiaques de l'Institut de réadaptation de Toronto, discutant de l'aide apportée par la Banque Scotia à ce programme.

En 2008, la Banque Scotia a versé environ 43 millions de dollars en dons, commandites et autres formes d'aide à des organismes et à des projets qui, à l'échelle de la planète, ont fait une grande différence pour les populations locales. Au Canada, nous figurons parmi les plus grandes organisations philanthropiques. Notre contribution concorde avec les lignes directrices du Centre canadien de philanthropie, qui recommande aux entreprises de donner 1 % de leur bénéfice avant impôts.

Nos employés ont un grand rôle à jouer dans cet engagement, car ils consacrent des efforts considérables au soutien de causes locales. Nous sommes très fiers du dévouement et de l'enthousiasme dont ils font preuve; ils contribuent de façon inestimable au bien-être des collectivités, et nous les encourageons par l'intermédiaire de deux programmes :

- Grâce au programme Équipe Scotia au service de la collectivité (ESSC), la Banque Scotia verse une somme équivalente à celle que rassemblent les équipes d'employés pour venir en aide aux campagnes de financement d'œuvres de charité locales, à concurrence de 5 000 \$ pour les groupes de cinq employés ou plus. La somme peut atteindre 2 000 \$, 3 000 \$ ou 4 000 \$ pour les équipes de deux, trois ou quatre personnes respectivement. En 2008, plus de 6,6 millions de dollars ont ainsi été versés par l'ESSC à la suite de plus de 2 000 campagnes de ce genre.
- Le Programme de bénévolat des employés (PBE) de la Banque Scotia soutient les organismes communautaires où travaillent bénévolement nos employés; lorsque les employés, actifs et retraités, leur ont consacré au moins 50 heures dans une année, ils sont admissibles à un don pouvant atteindre 1 000 \$.

Au Canada

Notre apport à la vie des collectivités canadiennes est surtout dirigé vers quatre secteurs où nous croyons pouvoir exercer un effet direct et significatif, à savoir l'éducation, la santé, les services sociaux et les arts et la culture.

Vous trouverez ci-après quelques exemples illustrant les principaux dons affectés à nos quatre

secteurs d'intervention cibles. Notre déclaration sur la responsabilité sociale en ligne, à l'adresse www.banquescotia.com, contient une liste plus complète des dons dont l'administration est centralisée.

Éducation

Dans le secteur de l'éducation, notre but consiste à apporter un soutien direct aux étudiants en accordant des bourses d'études et en finançant des programmes et des mécanismes qui facilitent l'accès aux services.

Par exemple, nous avons fait un don à l'Université Wilfrid-Laurier de Waterloo (Ont.) pour qu'elle puisse répondre aux besoins particuliers des étudiants handicapés. Depuis lors, deux nouveaux laboratoires, l'un consacré aux technologies d'apprentissage et l'autre au passage des examens, ont été créés au sein du centre d'aide spécialisée de l'université; ils offrent aux étudiants des ressources pour les études et les examens, y compris des ordinateurs conçus selon leurs besoins et une bibliothèque. En 2008, 747 étudiants souffrant d'une incapacité physique étaient inscrits au centre. La contribution de la Banque Scotia permettra également la création de la Scotiabank International Entrance Scholarship, destinée aux étudiants étrangers, et de la Scotiabank International Exchange Award Endowment, destinée aux étudiants de cette université qui souhaitent s'inscrire à une université étrangère.

Au Salvador, la Banque apporte son soutien à un partenariat unique en son genre, conclu entre l'Université Brock de St. Catharines (Ont.) et l'Universidad Pedagógica d'El Salvador; ce programme, appelé Salud Escolar Integral,

permet d'intégrer l'enseignement de l'éducation physique au sein du système scolaire salvadorien, et d'y aborder notamment les thèmes de la santé, du respect de soi et de la non-violence.

Santé

Nous concentrons nos dons, dans le secteur de la santé, sur des projets qui influent directement et positivement sur les soins que reçoivent les patients.

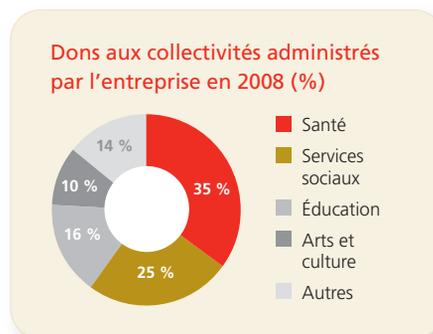
La Banque Scotia a notamment été le principal commanditaire de la 5^e Conférence mondiale sur le cancer du sein, qui s'est tenue à Winnipeg en juin et qui a favorisé le réseautage, l'éducation du public et la recherche. Dans nos succursales, des épinglettes ont été vendues pour payer les dépenses d'environ 150 délégués qui autrement n'auraient pu y assister. Soixante de nos employés de succursales de Winnipeg ont également participé bénévolement au déroulement de l'événement.

La Banque Scotia s'est également jointe aux efforts de la Saskatoon City Hospital Foundation, qui a lancé une campagne en vue de fonder une nouvelle clinique externe à l'intention des personnes souffrant de maladie mentale et des toxicomanes; cet établissement recevra les enfants, les adolescents et les adultes dans des installations séparées et offrira des services essentiels à la région.

Services sociaux

Les dons que nous faisons dans le secteur des services sociaux ciblent une gamme d'organismes qui, à l'échelle communautaire et nationale, offrent des services essentiels sur les plans de la santé, des services-conseils, du logement et de l'aide d'urgence à divers groupes, allant des sans-abri et personnes âgées aux victimes de catastrophes au Canada et à l'étranger.

La Banque Scotia soutient la ligne Jeunesse, J'écoute, le seul service bilingue gratuit, aussi disponible sur Internet, qui offre des conseils, des services de référence et de l'information aux enfants et aux jeunes. Nous avons donné une somme importante à cet organisme, pour lui permettre d'améliorer ses infrastructures et ses services de recherche et d'information.





Après le passage de la tempête tropicale Alma au Costa Rica, les employés locaux de la Banque Scotia ont recueilli des fonds, puis se sont rendus en camion, sur des routes dévastées, apporter de l'aide aux collectivités isolées.

D'autre part, après le passage dévastateur d'ouragans et de tempêtes tropicales dans les Antilles, la Banque Scotia a donné 150 000 \$ CA à la Croix-Rouge, pour l'aider à acheminer les secours à plus de 800 000 Haïtiens, victimes de l'ouragan Fay et de la tempête Gustav, et à ceux qui ont survécu à l'ouragan Ike aux îles Turks et Caïcos, où plus de 80 % de la population s'est retrouvée sans abri.

Arts et culture

Nos dons permettent à de nombreux groupes qui vivent des arts et de la culture de mieux se faire connaître. Et nous soutenons aussi directement le développement de talents artistiques qui témoignent de notre diversité, à l'échelle nationale et régionale.

Fortement présente dans les Antilles, la Banque Scotia est récemment devenue le commanditaire associé au nom du festival Caribana de Toronto. Cet événement né en 1967, projet du Centenaire de la collectivité antillaise établie au Canada, est maintenant le plus grand en son genre en Amérique du Nord; célébrant la musique, la cuisine et le sens de la fête antillais, ainsi que les arts visuels et les arts de la scène, il continue d'enrichir la collectivité en faisant la promotion de la diversité urbaine.

Bâtir un avenir prometteur pour les enfants

Le programme Bright Future de la Banque Scotia a célébré son premier anniversaire en 2008. Il a pour but de diriger les dons de la Banque, dans les Antilles et en Amérique latine, vers des causes qui ciblent l'amélioration du bien-être des enfants, particulièrement dans les secteurs de l'éducation, de la santé et de l'élimination de la pauvreté. Dans 27 pays, environ 80 % de l'aide financière de la Banque va maintenant à l'enfance; l'an dernier, notamment, nous avons soutenu plus de 180 organismes sans but lucratif dans ces deux régions.

Au Chili, la Banque Scotia a conclu une alliance de six ans avec la fondation Maria Ayuda; un don important effectué dans ce cadre contribuera à la création de deux nouveaux centres pour enfants maltraités à Santiago.

Plus de 760 employés de la Banque ont recueilli 6 800 \$ CA pour aider cet organisme voué à la protection de l'enfance.

À Porto Rico, environ 605 employés de la Banque Scotia ont participé bénévolement à des activités destinées à mettre en lumière la nécessité d'améliorer le régime public d'éducation. Dans le cadre de la campagne Puerto Rico Quiere A lancée par la Fundación Comunitaria de Puerto Rico, des employés ont fait signer par 20 000 personnes une pétition demandant aux autorités de rehausser les normes d'enseignement.

Enfin, au Costa Rica, la Banque Scotia a noué des liens avec la Fundación Samuel, ce qui l'amène à offrir des bourses d'études et à donner des ordinateurs afin d'aider des jeunes moins fortunés à apprendre un métier et à se dénicher un emploi.

En République dominicaine, nos employés ont recueilli des fonds lors d'un tournoi de quilles, au profit de l'organisme sans but lucratif Voluntariado Jesús con los Niños, qui collabore avec l'hôpital pédiatrique Dr. Arturo Grullón pour la prévention et le traitement des brûlures chez les enfants.

Pour en savoir plus, veuillez consulter le site www.scotiabank.com/brightfuture (en anglais seulement)

La lutte au VIH/sida dans les Antilles

Selon l'Organisation mondiale de la Santé, 230 000 personnes, adultes et enfants, devaient composer avec le VIH dans les Antilles en 2007, et cette maladie a coûté la vie à 14 000 d'entre elles. La Banque Scotia poursuit donc, avec l'appui de ses employés, la campagne destinée à contrer ce fléau social et économique d'importance critique dans toute la région.

Depuis 2005, la Banque Scotia a soutenu une vaste gamme d'initiatives de prévention et de financement qui sont destinées au public et aux milieux de travail et se déroulent à divers moments dans l'année; elle a également appuyé de nombreux événements annuels à l'occasion du 1^{er} décembre, désignée journée mondiale du sida par les Nations Unies.

Pour la deuxième année consécutive, la Banque Scotia a reçu le prix d'excellence décerné par la Guyana Business Coalition pour le leadership dont elle a fait preuve dans le traitement du VIH/sida en milieu de travail. La Banque organise annuellement un dîner suivi d'un spectacle et d'une soirée dansante pour recueillir des fonds au profit des programmes de l'UNICEF destinés aux enfants victimes de cette maladie. De plus, chaque mois, les employés de nos succursales en Guyane portent pendant une journée des t-shirts spéciaux et informent le public au sujet des tests de détection du sida et des mesures de prévention.

En Jamaïque, la Banque Scotia vient d'entreprendre la deuxième année de son programme d'éducation sur le VIH/sida; ce programme comprend un concours oratoire pour les jeunes de 140 écoles primaires des secteurs public et privé, ainsi que des séminaires offerts aux étudiants et à leurs parents pour les aider à changer leur attitude devant cette maladie et à adopter des styles de vie plus sains.

À l'avenir

La Banque Scotia s'est fixé les objectifs suivants au chapitre de son engagement communautaire et fera chaque année état des progrès accomplis dans sa Déclaration sur la responsabilité sociale :

Appuyer les programmes d'éducation et de bourses d'études internationaux pour contribuer à promouvoir le leadership et l'éducation chez les jeunes dans les Antilles et l'Amérique latine.

Poursuivre son appui aux employés qui, dans le monde entier, font du bénévolat, recueillent des fonds et réalisent des projets communautaires;

Continuer de soutenir son programme Bright Future et d'appuyer les organismes de bienfaisance et les projets centrés sur l'enfance, à l'échelle internationale.

Annexe

Étendue de la divulgation de l'information

La présente déclaration comporte de l'information, couvrant la période du 1^{er} novembre 2007 au 31 octobre 2008, sur les filiales de la Banque exerçant leurs activités au Canada, soit : Scotia Capitaux Inc., la Compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada, la Compagnie Trust National, la Société hypothécaire Scotia, Scotia Générale, Compagnie d'assurance, la Compagnie Maple Trust, la Banque Dundee du Canada, la Compagnie Montréal Trust du Canada, ScotiaVie, Compagnie d'assurance, La Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse, RoyNat Inc., RoyNat Capital Inc. et Investissement Scotia S.A.R.F.

Succursales, bureaux et GAB

Les efforts déployés en matière de service à la clientèle et l'engagement de la Banque Scotia à accroître les ventes et à améliorer le service comprennent le maintien d'un réseau solide de succursales qui font partie intégrante de sa stratégie générale. La Banque compte maintenant au Canada 1 016 succursales et 2 943 GAB. En 2008, dans le cadre de nos plans d'expansion, nous avons ouvert 13 succursales. Toutes les succursales que nous avons fermées ou regroupées cette année ont été réimplantées dans la collectivité.

Lorsque nous jugeons nécessaire de fermer ou de regrouper des succursales, nous nous conformons aux législations fédérales en donnant :

- un préavis d'au moins quatre mois au personnel, aux clients et au public;
- dans les zones rurales où on ne trouve aucun établissement acceptant des dépôts dans un rayon de 10 km autour de la succursale que nous fermons, la Banque Scotia donne un préavis d'au moins six mois.

Dans pareils cas, nous collaborons étroitement avec nos clients et la collectivité pour assurer une transition harmonieuse et continuer de trouver des façons de répondre à leurs besoins. Ce qui nous importe d'abord et avant tout, c'est de continuer à trouver des solutions qui répondent aux besoins de chaque collectivité et de nos clients.

Succursales ouvertes

Colombie-Britannique	158 - 4750 Rutherford Rd., Nanaimo** 2411 - 160th St., Unit 10, Surrey † 5116 Cordova Bay Rd., Victoria**
Alberta	32-850 Saddletowne Circle N.E., Calgary** 13540 Victoria Trail N.W., Edmonton † 232 Westmount Centre, Edmonton** 287 Powder Dr., Fort McMurray † 10 Hewlett Park Landing, Unit 13A, Sylvan Lake**
Saskatchewan	100-3015 Clarence Ave. S., Saskatoon †
Ontario	44 Collier St., Barrie* 460 Holland St. W., Bradford** 160 Yellow Avens Blvd., Brampton † 1985 Cottrelle Blvd., Brampton 950 Paisley Rd., Guelph † 2880 Major Mackenzie Dr., Unit 1, Markham † 3401 Dufferin St., North York** 8670 Bayview Ave., Richmond Hill † 600 Fleet St., Toronto † 10720 Bathurst St., Vaughan † 3661 Major Mackenzie Dr., Vaughan
Québec	80, rue Strasbourg, Candiac † 1440, av. Jules-Verne, Québec †
Terre-Neuve-et-Labrador	1324 rue Topsail Rd., Paradise †

* Nouvelle succursale ouverte à la suite d'un regroupement

** Succursale récemment déménagée

† Nouveau bureau de Gestion de patrimoine, Placements Scotia Inc.

Nombre d'employés au Canada*

	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	2 497	1 236	3 733
Colombie-Britannique	2 244	1 253	3 497
Manitoba	537	261	798
Nouveau-Brunswick	574	339	913
Terre-Neuve-et-Labrador	516	285	801
Nouvelle-Écosse	1 357	582	1 939
Territoires du Nord-Ouest	12	5	17
Ontario	18 840	4 962	23 802
Île-du-Prince-Édouard	110	54	164
Québec	1 693	477	2 170
Saskatchewan	464	296	760
Territoire du Yukon	13	10	23
Total	28 857	9 760	38 617
Total en équivalent temps plein			31 287,5

* Au 31 octobre 2008, on dénombrait 1 378 employés contractuels, soit 3,6 % du total de l'effectif canadien, et 3 219 employés occasionnels, soit 8,3 % du total de l'effectif canadien.

Succursales fermées

Colombie-Britannique	166 - 4750 Rutherford Rd., Nanaimo** 5144 Cordova Bay Rd., Victoria**
Alberta	105-600 Saddletowne Circle N.E., Calgary** 232 Westmount Centre, Edmonton** 90 Hewlett Park Landing, Unit B, Sylvan Lake**
Ontario	1 Dunlop St. W., Barrie* 25 Essa Rd., Barrie*† 76 Holland St. W., Bradford** 880 Upper Wentworth St., Hamilton † 3401 Dufferin St., North York**

* Fermée à la suite d'un regroupement

** Fermée à la suite d'un déménagement

† Bureau de Gestion de patrimoine, Placements Scotia Inc. fermé

Installations et retraits de GAB

GAB installés*

Colombie-Britannique

1811 Comox Ave., Comox
1155 Hwy. 33 W., Kelowna
2411 - 160th St. (2), Surrey
1321 Yates St., Victoria

Alberta

6450 Centre St. N.E., Calgary
850 Saddletowne Circle N.E. (2), Calgary
12550 Symons Valley Rd., Calgary
2500 University Dr., Calgary
873-85th St. S.W., Calgary
13540 Victoria Trail N.W. (3), Edmonton
2203 - 110 St., Edmonton
9330 - 144th Ave., Edmonton
287 Powder Dr. (3), Fort McMurray
6700 - 46th St., Olds
1501 Main St. E., Slave Lake
171 Highway 16A, Spruce Grove
10 Hewlett Park Landing, Sylvan Lake

Saskatchewan

3015 Clarence Ave. S. (3), Saskatoon

Manitoba

1915 Main St., Winnipeg
380 Provencher Blvd., Winnipeg

Ontario

771 Golf Links Rd., Ancaster
1 Henderson Dr., Aurora
1 Dunlop St. W. (2), Barrie
76 Holland St. W., Bradford
1985 Cottrelle Blvd. (3), Brampton
9919 Airport Rd., Brampton
265 King George Rd., Brantford
84 Lynden Rd., Brantford
3049 Jefferson Dr., Brockville
12016 Airport Rd. N., Caledon
3454 Errington St., Chelmsford
1 Water St. E., Cornwall
222 Silvercreek Pkwy. N., Guelph
3 Clair Rd. W., Guelph
1070 Stone Church Rd., Hamilton
751 Upper James St., Hamilton
2098 Commerce Park Dr., Innisfil
1680 Richmond St., London
2880 Major Mackenzie Dr. (2), Markham
61 Holly Ave., Milton
309 Rathburn Rd. W., Mississauga
3055 Vega Blvd., Mississauga
26 Hospital Dr., Peterborough
8670 Bayview Ave. (3), Richmond Hill
2900 Ellesmere Ave., Scarborough
1000 Fort William Rd., Thunder Bay
5286 Dundas St., Toronto
600 Fleet St. (2), Toronto

10700 Bathurst St., Vaughan
10720 Bathurst St. (3), Vaughan
3661 Major Mackenzie Dr. (3), Vaughan
880 Goyeau St., Windsor
11729 Tecumseh Rd. E., Windsor
4611 Walker Rd., Windsor

Québec

80, rue Strasbourg (3), Candiac
141, boul. Saint-Joseph, Drummondville
420, chemin Vanier, Gatineau
3064, rue Saint-Charles, Kirkland
3490, boul. Le Carrefour, Laval
1440, av. Jules-Verne (3), Québec

Terre-Neuve-et-Labrador

1324 Topsail Rd. (2), Paradise

Nouvelle-Écosse

5640 Spring Garden Rd., Halifax
2120 Hammonds Plains Rd., Hammonds Plains

GAB retirés*

Colombie-Britannique

581 Ryan Rd., Courtenay
702 Nicol St., Nanaimo
9025 Granville St., Port Hardy
9507 Main St., Summerland
1 Water St., Vancouver
1301 Hillside Ave., Victoria

Alberta

7424 - 118th Ave. (2), Edmonton

Saskatchewan

4665 Albert Rd., Regina
201 - 1st Ave. S., Saskatoon

Ontario

1 Dunlop St. W., Barrie
12 Fairview Rd., Barrie
25 Essa Rd., Barrie
76 Holland St. W., Bradford
3049 Jefferson Dr., Brockville
1555 Talbot Rd., Lasalle
381 Church St., Markham
3670 Cawthra Rd., Mississauga
40 Elm St., Sudbury
20 Bay St. (6), Toronto
3401 Dufferin St., Toronto
3000 Hwy. 69 N., Valley East Sud

Québec

7675, boul. Saint-Michel, Montréal
3800, av. Cusson, Saint-Hyacinthe
1255, montée Masson, Terrebonne
3980, chemin Côte-de-Liesse, Ville Mont-Royal

Terre-Neuve-et-Labrador

266 Main St., Port Au Port

Nouveau-Brunswick

1047 St. Peter Ave., Bathurst

* La liste ci-dessus comprend les installations, les retraits et les regroupements de guichets automatiques bancaires.

Impôts payés en 2008

La Banque Scotia doit payer divers impôts, y compris des impôts directs sur le revenu prélevés par les gouvernements du Canada et des provinces, ainsi que les gouvernements des pays étrangers où la Banque exerce ses activités, et des impôts indirects. En 2008, ces impôts ont totalisé 1,5 milliard de dollars (sur une base de mise en équivalence fiscale) et ont représenté 35 % du revenu avant impôts pour l'exercice.

Le tableau à droite présente les charges (recouvrements) fiscales totales envers tous les niveaux du gouvernement canadien. Le tableau 55 du Rapport annuel 2008 de la Banque Scotia donne plus de renseignements sur la charge fiscale de la Banque en 2008 et il est disponible en ligne, à l'adresse www.banquescotia.com.

Impôts payés à l'étranger

(au 31 octobre 2008)
(en milliers de dollars)

Impôt sur
le revenu

Asie-Pacifique	54 883
Antilles et Amérique latine	495 598
Europe et Moyen-Orient	169 525
États-Unis	115 404
Total	835 410

Impôts payés au Canada

(au 31 octobre 2008)
(en milliers de dollars)

Impôt sur
le revenu

Impôt sur
le capital

Autres⁽¹⁾

Gouvernement fédéral	(150 955)*	0	159 844
Gouvernement provincial			
Terre-Neuve	(909)	364	3 151
Île-du-Prince-Édouard	(128)	58	88
Nouvelle-Écosse	(1 300)	419	4 315
Nouveau-Brunswick	(643)	147	1 927
Québec	12 482	3 994	10 360
Ontario	1 429	16 150	85 449
Manitoba	(436)	1 970	1 671
Saskatchewan	(180)	1 997	609
Alberta	(3 041)	0	4 648
Colombie-Britannique	(624)	601	5 185
Territoires	(138)	0	23
Total des provinces	6 512	25 700	117 426
Total	(144 443)	25 700	277 270

(1) Ces chiffres comprennent les impôts sur les salaires, la TPS, TVH, ainsi que les taxes municipales et les primes d'assurance-dépôts.

* Recouvrements d'impôts en raison de pertes déclarées à des fins fiscales.

Financement par emprunts

La Banque Scotia s'est engagée à répondre aux besoins des entreprises canadiennes, y compris les petites et les moyennes entreprises. Les tableaux suivants indiquent – par province et pour l'ensemble du Canada – le montant du financement par emprunt autorisé et impayé au 31 octobre 2008 ainsi que le nombre de clients visés.

Niveau d'autorisation :	0 \$ – 24 999 \$			25 000 \$ - 99 999 \$			100 000 \$ - 249 999 \$			250 000 \$ - 499 999 \$		
	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	60 839	18 988	11 013	210 100	93 663	4 453	266 236	156 360	1 788	253 333	168 211	754
Alberta et T.N.-O.**	66 879	21 594	11 788	225 743	106 201	4 788	304 646	179 206	2 030	294 523	178 305	844
Saskatchewan	23 039	10 026	2 841	104 849	57 795	2 121	112 156	72 893	752	63 483	46 121	191
Manitoba	135 436	26 392	14 809	972 236	256 951	18 928	504 734	227 311	4 117	160 785	80 257	501
Ontario	248 992	88 439	44 943	901 867	459 508	18 720	1 160 258	714 878	7 666	978 977	643 188	2 961
Québec	27 038	9 713	4 619	126 900	62 613	2 690	195 829	128 650	1 250	156 029	107 084	466
Nouveau-Brunswick	16 110	6 177	2 400	65 279	33 858	1 359	64 405	40 497	426	28 030	19 926	89
Nouvelle-Écosse	27 096	10 693	4 029	111 895	65 456	2 246	151 056	99 441	979	173 460	109 824	514
Î.-P.-É.	4 750	2 169	591	21 872	11 627	431	23 809	15 893	159	12 223	8 119	39
Terre-Neuve	17 686	6 275	2 600	73 784	36 376	1 561	64 654	39 550	437	26 932	17 521	87
Canada	627 865	200 466	99 633	2 814 525	1 184 048	57 297	2 847 783	1 674 679	19 604	2 147 775	1 378 556	6 486

Niveau d'autorisation :	500 000 \$ - 999 999 \$			1 000 000 \$ - 4 999 999 \$		
	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	249 725	159 704	381	670 014	400 438	339
Alberta, Saskatchewan et T.N.-O.**	255 771	145 133	396	947 700	548 101	419
Manitoba	138 271	60 498	223	185 439	95 171	105
Ontario	998 157	665 378	1 475	4 014 783	2 781 846	1 846
Québec	204 607	144 845	306	808 999	500 058	376
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Î.-P.-É. et Terre-Neuve****	233 495	148 672	343	829 740	518 074	396
Canada	2 080 026	1 324 230	3 124	7 456 675	4 843 688	3 481

Niveau d'autorisation :	plus de 5 000 000 \$		
	Autorisé <i>En milliers de dollars</i>	Impayé <i>En milliers de dollars</i>	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	4 136 432	1 911 599	154
Alberta, Saskatchewan et T.N.-O.**	14 318 637	6 686 964	321
Manitoba	847 779	439 263	35
Ontario	54 317 156	25 713 138	1 238
Québec	4 992 101	3 144 274	179
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Î.-P.-É. et Terre-Neuve****	2 741 042	1 683 319	125
Canada	81 353 147	39 578 557	2 052

Nota : Pour des raisons de confidentialité, nous avons combiné :

* le Yukon et la Colombie-Britannique;

** les Territoires du Nord-Ouest et l'Alberta;

*** les Territoires du Nord-Ouest, la Saskatchewan et l'Alberta;

**** le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve et la Nouvelle-Écosse.

Engagements volontaires et codes de conduite*

La Banque Scotia a adopté plusieurs engagements volontaires et codes de conduite dont l'objectif est de protéger les intérêts des consommateurs. En voici quelques exemples :

- Code de pratique canadien pour les services des cartes de débit
- Directives pour le transfert de régimes enregistrés
- Code de conduite de l'ABC pour les activités autorisées d'assurance
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique
- Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
- Documents de vulgarisation sur les prêts hypothécaires – Engagement de l'ABC

- Engagement relatif aux services non demandés
- Protocole d'entente – Comptes de dépôts à frais modiques
- Politique Responsabilité zéro de Visa et Visa e-Promesse
- Réglementation sur les billets à capital protégé
- Paiements par voie électronique
- Réduction de la période maximale de retenue des chèques

* Pour obtenir un exemplaire du texte intégral des codes et engagements, veuillez consulter la page Service à la clientèle du site www.banquescotia.com. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la protection des consommateurs, veuillez consulter les sites de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (www.fcac-acfc.gc.ca) et de l'Association des banquiers canadiens (www.cba.ca).

La Banque Scotia est membre des associations :



Palmarès de la responsabilité sociale

La Banque Scotia fait partie de différents palmarès et indices qui reconnaissent ses compétences dans les domaines social et environnemental ainsi qu'en gouvernance d'entreprise.



Renseignements supplémentaires

Direction générale

Banque Scotia
Scotia Plaza
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Téléphone : 416-866-6161
Télécopieur : 416-866-3750
Courriel : email@scotiabank.com

Pour obtenir plus de renseignements

**Relations publiques,
Affaires de la société et
Affaires gouvernementales**
Banque Scotia
44, rue King Ouest
Toronto (Ontario)
Canada M5H 1H1
Téléphone : 416-866-3925
Télécopieur : 416-866-4988
Courriel : corpaff@scotiabank.com

Renseignements en ligne

Pour obtenir des renseignements sur les produits de l'entreprise, les services financiers et les actionnaires :
www.banquescotia.com et
www.scotiacapitaux.com





C'est comme gagner la Coupe Stanley^{MC} chaque année.



Et nous avons gagné en raison de notre formidable équipe. Les employés de la Banque Scotia savent ce qu'ils doivent démontrer pour rendre les clients satisfaits. Du respect. Un engagement soutenu. Et rien de moins que le meilleur d'eux-mêmes.

Merci à chacun de nos employés qui sont toujours de la partie et grâce à qui nous figurons parmi les 50 Employeurs de choix au Canada depuis 5 ans.



Vous êtes plus riche
que vous le croyez.^{MD}

 Groupe Banque Scotia^{MD}

Historique de la responsabilité sociale de la Banque Scotia

La responsabilité sociale a toujours fait partie intégrante des activités de la Banque Scotia. Depuis 1832, nous sommes fiers de créer de la valeur pour nos actionnaires, de répondre aux besoins financiers uniques de nos clients, d'offrir à nos employés des emplois enrichissants et de voir au bien-être de nos collectivités.

1832-2008 En affaire depuis plus de 175 ans

